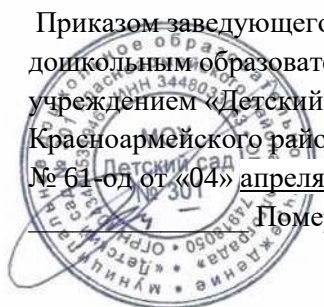


*муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 301 Красноармейского района Волгограда»*

ВВЕДЕНО

Приказом заведующего муниципальным
дошкольным образовательным
учреждением «Детский сад № 301
Красноармейского района Волгограда»
№ 61-од от «04» апреля 2025г.
Померанцева И.В.



УТВЕРЖДЕНО

Советом Детского сада
муниципального дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 301
Красноармейского района Волгограда»
Протокол № 2 от «04» апреля 2025г.

**ПОЛОЖЕНИЕ № 01-14-18/2025
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение составлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в редакции от 18.12.2024 № 547 -ФЗ).

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные реализацией гражданами Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию образовательной организации. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», «Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом образовательной организации и настоящим Положением.

1.3. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 301 Красноармейского района Волгограда» (далее – Детский сад), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

— **обращения граждан** — индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;

— **предложения** — обращения граждан, в которых содержатся *рекомендации, конкретные меры*, направленные на улучшение организации и деятельности МОУ Детского сада № 301, на совершенствование и решение вопросов в социально-экономической и иных сферах деятельности учреждения;

— **заявления** — обращения граждан, в которых содержатся *просьбы* о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод; *сообщения* о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МОУ Детского сада № 301, должностных лиц, либо *критика* их деятельности;

— **жалобы** - обращения граждан, в которых содержатся *требования* о восстановлении или защите их прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц МОУ Детского сада № 301, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса; *критика* в адрес МОУ Детского сада № 301, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителей, нарушение их субъективных прав.

1.6. В соответствии со ст. 45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.7. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения, а также обращения в электронном виде в администрацию Детского сада либо должностным лицам.

1.8. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

1.9. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

1.10. Положение действует до введения нового.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Все поступающие в Детский сад обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются руководителю Детского сада.

2.3. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

2.5. Сведения о местонахождении Детского сада, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет - <http://ds301.oshkole.ru/>

2.6. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 400082, Россия, Волгоград, ул.50 лет Октября, 18.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму: 631513.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: dou301@volgadmin.ru

Адрес официального сайта в сети Интернет: <http://ds301.oshkole.ru/>

Номер телефакса для приема обращений граждан: 631511.

2.7. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 400082, Россия, Волгоград, ул.50 лет Октября, 18

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 07.00.до 19.00, администрация: с 8.30 до 17.30; обеденный перерыв - с 12.30 до 13.30.

2.8. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения дошкольного образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.9. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в дошкольное образовательное учреждение.

2.10. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в дошкольное образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- направление обращения через электронную приемную официального сайта МОУ в сети Интернет;
- направление обращений через специальные электронные терминалы, установленные в помещениях органов власти или многофункциональных центров.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам Детского сада, когда требуется решение руководства, руководителю Детского сада.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью руководителя Детского сада. О характере и форме ответа сообщается работнику, ответственному за делопроизводство, который делает отметку на обращении.

3.4. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.5. Согласно ч. 3 ст. 7 Закона № 59-ФЗ в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Детский сад не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

3.6. Предложения, заявления и жалобы граждан, в том числе направленные в электронном виде, рассматриваются в следующие сроки:

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Детского сада, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

- должностное лицо Детского сада по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

- письменное обращение, поступившее должностному лицу Детского сада в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

- письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

- обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством регистрируются не позднее чем в трехдневный срок и направляются в зависимости от обозначенных в них проблем в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения

- письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта

Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.7. В исключительных случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Детского сада, но не более, чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока их рассмотрения гражданина, направившего обращение, или организации, переславшей в Детский сад письмо гражданина.

3.8. Сроки исполнения обращений граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору обращения.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращения граждан, поступившие заведующему Детским садом из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

4.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.5. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.6. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.7. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 № 227 - ФЗ);
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.8. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.10. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим Детским садом.

4.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим.

4.12. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

4.13. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

4.14. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему.

4.15. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий Детским садом вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.16. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.17. Обращения граждан в форме электронного документа в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, только если они будут направлены с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - портал "Госуслуги"), иной информационной системы либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, подающего обращение.

5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. Личный прием граждан руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.8. Каждое обращение оформляется в «Журнале учёта обращений граждан», в который заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

5.9. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

6.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Детского сада; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

6.2. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

6.3. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

6.4. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего Детским садом, готовит ответ заявителю.

6.5. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим Детским садом. Заведующий Детским садом вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

6.6. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

6.7. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий Детским садом.

6.8. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего Детским садом о нарушениях исполнительской дисциплины.

7.2. Заведующий Детским садом принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

8. Хранение материалов по обращениям граждан

8.1. Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

8.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

8.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

8.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

8.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

8.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

8.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Детским садом.

9. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующего Детским садом при рассмотрении обращения по решению суда.

9.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

10. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

При рассмотрении обращения руководителю гражданин имеет право:

10.1 Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

10.2 Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10.3 Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, регулируемых федеральным законодательством, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4 Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10.5 Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений, вопросов.