

ПРИНЯТА:
общим собранием работников
Учреждения
Протокол № 07 от 26.03.2025

УТВЕРЖДЕНА:
Приказом № 53-ОД от 28.03.2025
заведующий МДОАУ № 99
_____ В.А.Моргачева

ИНСТРУКЦИЯ
порядка рассмотрения обращений граждан
в муниципальном дошкольном образовательном
автономном учреждении
«Детский сад № 99»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящей инструкции является установление единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушениях законов, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в **муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение «Детский сад № 99»**.

1.2. В соответствии с настоящей инструкцией в дошкольном образовательном учреждении обеспечивается рассмотрение всех обращений граждан, направленных в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами в том числе и иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Положения настоящей инструкции распространяются на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Инструкция разработана для ответственного лица, назначенного приказом заведующего, за регистрацию, прием и рассмотрение обращений граждан.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ ст.33;
- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. № 1802 "О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения" (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
- Уставом ДОУ.

3. Основные термины, используемые в инструкции

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

4. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

4.1. Сведения о месте нахождения дошкольного образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет: <https://orensad99.gosuslugi.ru>

4.2. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 460014, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Челюскинцев, № 17

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: телефон 8 (3532) 77-49-64, факс 8 (3532) 77-49-64

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: v.morgacheva@mail.ru

4.3. Самостоятельная передача заявителями обращения в письменной форме, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 460014, Оренбургская область, г.Оренбург, ул. Челюскинцев, № 17

График работы образовательного учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 07.00 до 19.00. Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

4.4. 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;

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

- лично в дошкольное образовательное учреждение;
- по телефону;
- в обращении в письменной форме почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- через информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ПОС ЕГПУ) или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, размещенную на официальных сайтах органов и организаций, личные кабинеты гражданина и юридического лица на Едином портале или мобильное приложение;
- через информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг» размещенную на сайте дошкольного учреждения.

5. Срок рассмотрения обращения

5.1. Срок регистрации обращения в письменной форме в дошкольное образовательное учреждение с момента поступления подлежит обязательной регистрации в течение **трех** дней с момента поступления.

5.2. Обращения в письменной форме граждан по вопросам, не относящимся к компетенции дошкольного образовательного учреждения, 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.

За исключением случая, указанного в пункте 7.4. разделе 7 инструкции.

5.3. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение **пяти** дней со дня регистрации обращения в ДООУ 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 пункте 7.4. разделе 7 инструкции.

5.4. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение **семи** дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

5.5. Общий срок рассмотрения обращений в письменной форме граждан - **тридцать** дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

5.6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) дошкольного образовательного учреждения не более чем на **тридцать** дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.7. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник дошкольного образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

6.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в форме электронного документа с использованием официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляется после авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- в письменной форме по почте или факсу в дошкольное образовательное учреждение;
- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- лично в дошкольное образовательное учреждение;
- по телефону.

6.2. При рассмотрении обращения, дошкольное образовательное учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

6.3. В обращении заявитель указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.4. 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.

6.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6.6. Обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

7.1. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.3. Дошкольное учреждение или должностное лицо при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.4. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4.1. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5. В случае, если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного

самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5.1. В случае поступления в дошкольное учреждение или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение.

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

7.7. 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

8. Права граждан и обязанности должностных лиц дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений

8.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в дошкольном образовательном учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.2. Должностные лица дошкольного образовательного учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращений в письменной форме граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

8.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в дошкольном образовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8.5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

8.5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

9.1. Использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина" для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения.

9.2. Сообщения и обращения направляются гражданами и юридическими лицами посредством Единого портала, а именно через электронные формы Единого портала, размещенные на официальных сайтах органов и организаций, личные кабинеты гражданина и юридического лица на Едином портале или мобильное приложение Единого портала при условии авторизации гражданина и юридического лица с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

9.3. Сообщения и обращения, прошедшие этап предварительной проверки, поступают на автоматизированное рабочее место ответственного работника ДООУ, который принимает сообщение или обращение к исполнению или назначает исполнителя по поступившему сообщению или обращению, после чего сообщение или обращение автоматически переходит на автоматизированное рабочее место исполнителя. Работник, может направить сообщение и обращение в подведомственный орган или организацию, в неподведомственный орган или организацию. При этом гражданин и юридическое лицо, подавшие сообщение и обращение, получают уведомление посредством Единого портала.

9.4. Сообщение и обращение считаются зарегистрированными после присвоения сообщению и обращению регистрационных номеров, которые присваиваются автоматически в момент их подачи гражданином и юридическим лицом посредством Единого портала.

9.5. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина", по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9.6. Обращение в письменной форме, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.7. В исключительных случаях, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9.8. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.9. Гражданин и юридическое лицо уведомляются о статусах обработки поданных посредством Единого портала сообщений и обращений с использованием Единого портала.

9.10. Ответы на сообщение и обращение подписываются простой электронной подписью уполномоченного исполнителя органа или организации и направляются гражданину и юридическому лицу посредством Единого портала.

9.11. Граждане имеют возможность подать на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения (<https://orensad99.gosuslugi.ru>) заявления для рассмотрения обращения, представлять документы в электронном виде

10. Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении

10.1. Организация личного приёма граждан

10.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем дошкольного образовательного учреждения и его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем дошкольного образовательного учреждения.

10.1.2. В случае обращения гражданина к руководству дошкольного образовательного учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

10.1.3. График приема граждан руководством дошкольного образовательного учреждения размещается на официальном сайте и на информационном стенде дошкольного образовательного учреждения.

10.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

10.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет обращение в письменной форме по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов.

10.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются и заносятся в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

10.1.7. Обращения в письменной форме граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

10.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.1.9. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

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

10.1.11. Должностное лицо, ответственное за ведение личного приема, осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.1.12. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение № 1).

10.1.13. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;

- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

10.1.14. В случае, если устное обращение гражданина принимается по телефону, ему дается устный ответ на вопрос, входящий в компетенцию образовательного учреждения.

10.2. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

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

11. Работа с обращения в письменной форме граждан в дошкольном образовательном учреждении

11.1. Приём обращений в письменной форме граждан

11.1.1. Поступающие в дошкольное образовательное учреждение обращения в письменной форме принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

11.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с обращения в письменной форме они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

11.1.3. При приеме обращений в письменной форме:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «обращения в письменной форме к адресату нет», который прилагается к конверту;

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

11.2. Регистрация обращений в письменной форме граждан

11.2.1. Регистрация обращений в письменной форме и обращений граждан, поступивших по электронной почте, поступивших в дошкольное образовательное учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан в течение трех дней с даты их поступления.

11.2.2. На каждом обращении в письменной форме проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

11.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

11.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в дошкольное образовательное учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

11.2.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

11.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю дошкольного образовательного учреждения.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

11.3. Рассмотрение обращений в письменной форме граждан

11.3.1. По обращению в письменной форме и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю руководителя дошкольного образовательного учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

11.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции дошкольного образовательного учреждения, 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. За исключением случая, указанного в пункте 7.4. разделе 7 настоящего порядка.

11.3.3. Если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.3.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд..

11.3.5. Обращения, рассмотренные руководителем дошкольного образовательного учреждения, передаются уполномоченному лицу для рассмотрения и подготовки ответа.

11.3.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд согласно ч.7 ст. 8 Федерального закона № 59.

11.4. Подготовка ответов на обращения в письменной форме граждан

11.4.1. Проект ответа гражданину, уполномоченным лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с руководителем дошкольного образовательного учреждения.

11.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

11.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

11.4.4. Передача обращений граждан осуществляется только через уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

11.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем дошкольного образовательного учреждения.

11.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

11.4.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

11.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

11.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

11.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

11.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

11.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

11.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель дошкольного образовательного учреждения.

11.4.14. Подлинники документы возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

11.4.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

11.4.16. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных дошкольного образовательного учреждения.

11.4.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

11.4.18. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, в соответствии с номенклатурой дел.

11.4.19. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

12. Результаты рассмотрения обращений граждан

12.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган в форме электронного документа или в иной информационной системе государственного органа обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган в письменной форме (ч.4 ст.10 ФЗ № 59).

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

12.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Организация контроля за регистрацию обращения граждан, своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем дошкольного учреждения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в дошкольное образовательное учреждение.

13.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.6. Ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на ответственное лицо за осуществление приема граждан в дошкольном образовательном учреждении.

13.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в дошкольное образовательное учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.8. Граждане имеют право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.9. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Журнал регистрации обращения граждан

№	дата регистрац ии	сведения о повторност и и об осуществле нии контроля	ФИО посетителя, адрес, телефон заявителя	Вид обращения и его краткое содержание	ответственный за рассмотрение обращения, дата получения обращения, подпись исполнителя	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнени е, ответ заявителю	Кто принима л (фамили я), подпись
1	2	3	4	5	6	7	8

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	
Ф.И.О. _____ _____	Гриф _____ № _____ Дата регистр. _____ " ____ " _____ 20 ____ г.
Адрес _____ _____	
Поступил _____ № _____ от _____ 20 ____ г. Предыдущие обращения № _____ от _____ Содержание _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Документ на _____ листах.	Приложения на _____ листах.
Кому доложено, резолюция и дата _____ _____ _____	Исполнитель _____ _____ тел. _____

Оборотная сторона

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ	
Дата контрольных проверок	Что проделано по заявлению
Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено	
Ответ автору _____	
Дело № _____ Том № _____ Листы _____	
Подпись контролера	