

Сыктывкарса муниципальной асшорлуна учреждение  
«Кагаос совмодан шорин – челядьос 112 №-а видзанін» - школаодз велодан

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад №112» г. Сыктывкара

Утверждаю:  
Директор МАДОУ №112  
\_\_\_\_\_ Е.Г. Целищева  
Приказ № 72/1-п от 31.08.2018

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан,**  
**поступивших в МАДОУ «ЦРР – детский сад №112» г. Сыктывкара**

## I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в МАДОУ «ЦРР – детский сад №112» (далее - МАДОУ), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), проведения личного приема граждан директором МАДОУ и порядок оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону.

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МАДОУ и должностным лицам МАДОУ.

1.3. Место нахождения МАДОУ:

167005, Республика Коми, г.Сыктывкар, ул. Петрозаводская, д, 50. (1 корпус)

167005, Республика Коми, г.Сыктывкар, Октябрьский пр., 190 (2 корпус)

Прием обращений осуществляется:

среда – 15.00 – 17.00 (2 корпус)

четверг – 16.00 – 18.00 (1 корпус)

обеденный перерыв 12.00 -13.00.

суббота - воскресенье выходные дни.

Телефон МАДОУ: 8(8212) 517284, 513432, факс 8(8212) 51-52-64;ъ

Обратиться в МАДОУ и к администрации МАДОУ можно следующими способами:

- направить письменное обращение в МАДОУ почтовым отправлением по адресу: 167005, Республика Коми, г.Сыктывкар, ул. Петрозаводская, д, 50. (1 корпус)

- доставить письменное обращение лично в приемную МАДОУ по адресу: 167005, Республика Коми, г.Сыктывкар, Октябрьский пр., 190 (2 корпус) понедельник - пятница с 9.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, суббота и воскресенье - выходные дни, нерабочие праздничные дни;

- обратиться устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором МАДОУ, заместителями директора МАДОУ

- отправить обращение на адрес электронной почты МАДОУ: [112rodnichok@mail.ru](mailto:112rodnichok@mail.ru) (далее - электронная почта МАДОУ);

- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Электронная приемная» на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://rodnichok112.ru/> (далее – официальный сайт МАДОУ);

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- непосредственно в МАДОУ на информационных стендах;

- по почте (по письменным обращениям);

- на официальном сайте МАДОУ в разделе «Электронная приемная», «Приемная директора»;

- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан директором МАДОУ (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание или фойе здания МАДОУ, на информационных стендах МАДОУ, а также на официальном сайте МАДОУ.

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте МАДОУ, а также на информационных стендах МАДОУ, является специалист по кадрам.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МАДОУ или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

- 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 МАДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МАДОУ;

- отдельные категории граждан - граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

- телефонное обслуживание – оказание консультативной помощи и предоставление информации по телефону и ведение телефонных разговоров работниками МАДОУ.

## **II. Порядок рассмотрения обращений**

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 N 47-РЗ "О реализации права граждан на обращение в Республике Коми", Уставом МАДОУ, настоящим Порядком.

2.2. МАДОУ, должностное лицо МАДОУ:

- 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;

- 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 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и предусмотренных пунктом 2.12 раздела II настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Регистрация обращений производится работником МАДОУ в Журнале регистрации обращений в течение 3 дней со дня поступления обращения в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ в письменной форме (далее - письменное обращение) или в форме электронного документа. Журнал регистрации обращений граждан ведется по форме, согласно *приложению №3* к настоящему Порядку.

В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация обращений производится в первый рабочий день МАДОУ.

2.4. Поступившие в МАДОУ обращения должны соответствовать следующим требованиям:

2.4.1. Требования к письменному обращению:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МАДОУ, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в *приложении № 1* к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте.

2.4.2. Требования к электронному обращению.

Обращение, направленное в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ в форме электронного документа через "Электронную приемную" на официальном сайте МАДОУ поступает на адрес электронной почты МАДОУ распечатывается на бумажном носителе и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

Обращение, направленное в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ в форме электронного документа на адрес электронной почты МАДОУ не позднее следующего рабочего дня со дня поступления распечатывается на бумажном носителе для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном настоящим Порядком.

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ уведомление о переадресации обращения 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.

2.5. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.4 раздела II настоящего Порядка.

2.6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего письменное обращение, и сообщается контактный телефон МАДОУ.

2.7. Обращение проверяется работником МАДОУ на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

В случае если обращения одинакового содержания, поступившие в адрес двух или более должностных лиц или других сотрудников МАДОУ, то обращению статус «повторное» не присваивается, все обращения объединяются в одно дело и обращение регистрируется под одним номером.

2.8. При регистрации в Журнале регистрации обращения граждан:

- обращению присваивается регистрационный номер согласно номенклатуре дел МАДОУ;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);

- отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. В случае если обращение поступило из нескольких источников, обращению присваивается один номер с дополнительным номером через дробь после основного регистрационного номера;

- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.7 раздела II настоящего Порядка).

2.9. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.10. Зарегистрированное обращение в течение 1 дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции директору МАДОУ. Срок оформления резолюции составляет не более 3 дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу МАДОУ о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации обращения.

2.11. После оформления резолюции директором МАДОУ, регистрация резолюции производится в Журнале регистрации обращений граждан и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего дня со дня получения резолюции.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее - соисполнители), то подлинник обращения и резолюции направляется исполнителю, которому поручен свод, либо указанному в поручении первым (далее - ответственный исполнитель), соисполнителям направляется копия обращения и резолюции. Исполнителями и соисполнителями являются сотрудники МАДОУ.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию по существу поручения, в части касающейся, в течение 10 дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.12. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, 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, определяет работника МАДОУ, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или предоставил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с его ответом на обращение. При этом исполнитель для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ:

- в случае если в письменном обращении 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

- в случае если текст письменного обращения 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если в письменном обращении 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, директор МАДОУ 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 МАДОУ или одному и тому же должностному лицу МАДОУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- 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.

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 МАДОУ или соответствующему должностному лицу МАДОУ.

В случае если текст письменного обращения 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается электронный адрес официального сайта МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.13. Обращение может быть рассмотрено по результатам объяснений сотрудников МАДОУ и изучения документов, итогом которого является проект ответа заявителю, либо в форме служебного расследования, итогом которого является справки об итогах служебного расследования и проект ответа заявителю. Служебное расследование назначается приказом директора МАДОУ с указанием членов комиссии для расследования, в нем обозначены сроки его проведения и совершение необходимых действий в рамках его проведения членами комиссии. Справка утверждается приказом МАДОУ. Приказ доводится до сведения сотрудника МАДОУ.

2.14. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", директор МАДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора МАДОУ служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции директором МАДОУ составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции директора МАДОУ о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 дня направляется уведомление за подписью директора МАДОУ о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается ответственным работником МАДОУ за обращением граждан в Журнале регистрации обращений граждан в течение 1 дня со дня принятия такого решения директором МАДОУ .

В случае, если срок рассмотрения обращения заведомо превышает 30 дней, то гражданин информируется о результатах рассмотрения на текущую дату, а также сообщается срок, в который будет предоставлен окончательный ответ.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности МАДОУ, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;

- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции МАДОУ;

- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции МАДОУ;

- обоснованность сообщения о недостатках в работе МАДОУ и ее должностных лиц и работников, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) МАДОУ положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих

действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется директору МАДОУ для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.18. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

МАДОУ или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.19. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.20. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 дней до окончания срока исполнения поручения исполнитель готовит и направляет проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и предусмотренных пунктом 2.12 раздела II настоящего Порядка.

Исполнитель в течение 1 дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору МАДОУ либо подписывает ответ на обращение самостоятельно, в случае если такое поручение содержится в резолюции.



Исполнитель, в случае подписания ответа на обращение самостоятельно направляет копию ответа на обращение ответственному за обращение граждан для снятия с контроля в срок не позднее 1 дня после самостоятельного направления ответа на обращение в адрес заявителя.

2.21. Директор МАДОУ в течение 3 дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.22. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком без продления срока рассмотрения обращения.

2.23. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью директора МАДОУ направляется исполнителем ответственному за обращения граждан для снятия с контроля в срок не позднее 1 дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении, о чем делает отметку в Журнале регистрации обращений граждан, отправляет заявителю в установленном порядке. Ответственный за обращение граждан в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля.

Ответ на обращение направляется ответственным в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ в письменной форме, путем оформления почтового отправления в конверт и передачи его по реестру в ответственному для отправки заявителю в установленном порядке.

Кроме того, на поступившее в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ 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 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

В случае если обращение поступило на рассмотрение в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется всем лицам, подписавшим обращение, указавшим адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами, либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

2.24. Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении N 2 к настоящему Порядку.

2.25. При рассмотрении обращения МАДОУ или должностным лицом МАДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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, указанных в статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

2.26. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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, производится по письменному заявлению автора обращения в течение 15 дней со дня его регистрации.

В случае принятия решения об отказе в ознакомлении гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину направляется письменный ответ с разъяснениями права на обжалование принятого решения в прокуратуру или в суд по адресу, указанному в заявлении.

В случае принятия решения об ознакомлении гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину направляется приглашение по адресу, указанному в заявлении.

Ознакомление с документами и материалами производится исполнителем, которым рассматривалось обращение, в присутствии работников МАДОУ по адресу: 167005, г. Сыктывкар, Октябрьский пр, д. 190, в приемный день: среда с 15.00-17.00, по адресу: 167005, г. Сыктывкар, Петрозаводская, д.50, в приемный день: четверг с 16.00-18.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, суббота и воскресенье - выходные дни. При ознакомлении с документами и материалами гражданин может использовать собственные технические средства для снятия копий (например, фотоаппарат или фотокамеру).

### **III. Организация и проведение личного приема граждан**

3.1. Директор МАДОУ ведет личный прием граждан, представителей объединений граждан в соответствии с графиком личного приема.

В случае отсутствия директора МАДОУ личный прием может быть осуществлен его заместителями.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции МАДОУ, производится ответственным сотрудником МАДОУ в понедельник, вторник, среду, четверг с 10.00 до 17.00 часов, в пятницу с 10.00 до 16.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов при личном обращении граждан или посредством телефонной связи.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий личность.

При записи на личный прием гражданин сообщает свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон, адрес места жительства, кратко излагает суть обращения.

Предварительная запись производится в Журнале предварительной записи на личный прием к директору МАДОУ (далее – журнал предварительной записи). Журнал предварительной записи ведется по форме, согласно *приложению №4* к настоящему Порядку, в который вносятся следующие сведения:

- порядковый номер,
- дата предварительной записи на личный прием,
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя,

- наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого является заявитель,
- почтовый адрес для направления ответа в письменной форме,
- адрес электронной почты для направления ответа в форме электронного документа,
- номер телефона и (или) факса заявителя,
- суть обращения.

В ходе предварительной записи работником МАДОУ устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений работником МАДОУ подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию МАДОУ, или соответствующего должностного лица МАДОУ с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

- по поставленному заявителю вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

- заявитель обжалует судебное решение;
- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

После предварительной записи на личный прием, работником МАДОУ сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в МАДОУ, проводится в специальных помещениях МАДОУ, обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

3.4. Список граждан, приглашенных на личный прием к директору МАДОУ (*приложение N 5* к настоящему Порядку), формируется ответственным работником МАДОУ по обращениям граждан.

3.5. В ходе подготовки к личному приему директором МАДОУ осуществляется сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам, в том числе в случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителей обращений.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание МАДОУ осуществляется в соответствии с распоряжением директора МАДОУ.

Приглашение граждан на личный прием осуществляется работником Отдела обращений граждан по телефону или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде.

3.6. Организацию проведения личного приема директора МАДОУ осуществляет ответственный работник по обращениям граждан.

3.7. Личный прием директором МАДОУ осуществляется в порядке очередности согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом МАДОУ.

3.8. Для участия в личном приеме, который проводит директор МАДОУ могут быть приглашены заместители руководителя МАДОУ, сотрудники МАДОУ, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.9. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в журнал регистрации обращений.

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 журнале регистрации обращений.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам МАДОУ, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

В случае, если рассмотрение обращения заведомо превышает 30 календарных дней, гражданину сообщается срок, в который будет предоставлен ответ.

3.10. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

3.11. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ или должностного лица МАДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.12. Результат личного приема и поручения должностным лицам МАДОУ (при наличии) заносятся в журнал регистрации обращений.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов с отметкой в карточке об исполнении обращения;

- направление поручений должностным лицам МАДОУ о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ или должностного лица МАДОУ;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.13. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме, из списка граждан, приглашенных на личный прием к директору МАДОУ в следующих случаях:

- при возврате письменного приглашения на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;

- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле работником по обращению граждан;

- по устному сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

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

3.15. . Заместители директора, специалисты МАДОУ, ведут личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с нормативными правовыми актами МАДОУ.

Графики личного приема заместителей директора, специалистов МАДОУ, утверждаются соответствующим нормативным правовым актом, размещаются на информационных стендах МАДОУ, а также на официальном сайте МАДОУ

#### **IV. Формы контроля за рассмотрением обращений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками МАДОУ настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции директором МАДОУ.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится ответственным работником по обращениям граждан.

4.3. Обращение снимается с контроля МАДОУ после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя или предоставления копии ответа на обращение.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения работник по обращениям граждан вносит в Журнал регистрации обращений граждан.

4.4. Ежемесячно 10-го числа месяца, следующего за отчетным, ответственный работник по обращениям граждан направляет в адрес директора МАДОУ отчет о результатах рассмотрения обращений и информацию о нарушении сроков рассмотрения обращений.

4.7. Ответственный работник по обращениям граждан ежемесячно докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на планерке, проводимой директором МАДОУ, в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.9. Работники МАДОУ несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

#### **V. Списание обращений "В дело"**

5.1. Последний этап работы с обращениями - списание "В дело". Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел МАДОУ (далее - Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом МАДОУ.

5.2. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем ответственного по обращениям граждан для централизованного формирования дел.

5.3. Документы "В дело" формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.4. При формировании документов "В дело" проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать "В дело", они возвращаются исполнителям на доработку.

5.5. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка работником по обращениям граждан.

5.6. Списанные "В дело" материалы хранятся в архиве МАДОУ. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

#### **VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МАДОУ, а также должностных лиц МАДОУ при рассмотрении обращений**

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) МАДОУ, должностных лиц МАДОУ, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенные в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц МАДОУ, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МАДОУ в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее - жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в *приложении N 6* к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.3 раздела II настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица МАДОУ, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу директору МАДОУ в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) МАДОУ, должностных лиц МАДОУ при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение N 1  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в МАДОУ №112

Рекомендуемая форма обращения

МАДОУ «Центр развития ребенка -  
детский сад №112» г. Сыктывкара

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества  
директора МАДОУ)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего(-ей) по адресу:

\_\_\_\_\_  
контактный телефон: \_\_\_\_\_

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

Блок-схема  
порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в МАДОУ





Приложение N 3.  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в МАДОУ №112

Журнал регистрации обращение граждан, поступивших  
в МАДОУ «ЦРР – детский сад №112» г. Сыктывкара

Индекс, дата	Форма обращения	ФИО гражданина	Краткое содержание вопроса	Исполнитель	Резолюция	Отметка о постановке обращения на контроль	Дата исполнения обращения	Результат исполнения

Приложение N 4.  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в МАДОУ №112

Журнал предварительной записи на личный прием граждан к директору МАДОУ

№	Дата предварительной записи (обращения)	Отметка о повторности обращения	ФИО гражданина	Адрес, контактный телефон гражданина	Краткое содержание вопроса	Дата и время личного приема	№ карточки личного приема	Результат личного приема

Приложение N 5.  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в МАДОУ №112

Список граждан,  
приглашенных на личный прием к директору МАДОУ

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы имени и отчества директора МАДОУ)

\_\_\_\_\_ Дата личного приема граждан

Место проведения: кабинет N \_\_\_\_\_

N п/п	Ф.И.О. гражданина	Ф.И.О. исполнителя	Время личного приема граждан
1.			

Приложение N 6.  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в МАДОУ №112

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие) МАДОУ, а также  
должностных лиц МАДОУ при рассмотрении обращений

МАДОУ «Центр развития ребенка -  
детский сад №112» г. Сыктывкара

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества  
директора МАДОУ)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, по которому  
должен быть направлен ответ:

\_\_\_\_\_  
контактный телефон: \_\_\_\_\_

жалоба.

Изложение сути жалобы.

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_