

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение города
Нижневартовска детский сад №86 «Былинушка»**

ПРИНЯТО:
на общем собрании работников
МАДОУ г. Нижневартовска ДС №86
«Былинушка»
Протокол №4 от 25.03.2025

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий
МАДОУ г. Нижневартовска ДС №86
«Былинушка»

Л.М. Волкова
Приказ №99 от 25.03.2025

КОПИЯ ВЕРНА

**Порядок работы с обращениями граждан
в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города
Нижневартовска детском саду №86 «Былинушка»**

I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детском саду №86 «Былинушка» (далее - Порядок) определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения обращений граждан (далее - обращение), адресованных заведующему муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения города Нижневартовска детского сада №86 «Былинушка» (далее – образовательная организация), а также по осуществлению контроля за рассмотрением обращений.

1.2. Порядок исполнения поручений в образовательной организации, оформления, размножения, систематизации и хранения обращений и документов по их рассмотрению устанавливается Инструкцией по делопроизводству.

Настоящий порядок разработан в соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 28.12.2024 года №547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» распоряжением администрации города от 22.10.2013 №1925-р «О Порядке работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нижневартовска» (с изменениями).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан. Рассмотрение обращений граждан

1.4. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон №59-ФЗ).

1.5. Основные термины:

Обращение гражданина (далее – обращение), направленное в МАДОУ 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 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.

Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности МАДОУ, совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих деятельность.

Заявление – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законных и иных нормативных актов, недостатках в работе МАДОУ, либо критика должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками МАДОУ требований законодательства, этических норм и правил поведения и так далее.

Также в Порядке используются следующие понятия:

- 1) должностное лицо – заведующий, заместитель заведующего, главный бухгалтер;
- 2) исполнитель - должностное лицо, которому дано поручение по обращению;
- 3) основной исполнитель - должностное лицо, указанное первым (единственным) в поручении по обращению;
- 4) коллективное обращение - обращение двух и более лиц;
- 5) первичное обращение - обращение по вопросу, который ранее не рассматривался в образовательной организации, либо обращение, поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по вопросу, который уже рассматривался;
- 6) дубликат обращения - копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- 7) аналогичное обращение - второе и последующее обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в образовательную организацию непосредственно от заявителя и (или) в порядке переадресации;
- 8) повторное обращение - второе и последующее обращение, поступившее в образовательную организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу или в котором выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в образовательной организацией, указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- 9) заявитель - гражданин, в том числе юридическое лицо.

1.6. Срок данного Порядка не ограничен и действует до принятия нового.

II. Регистрация обращений

2.1. Регистрация обращения, адресованного заведующему, заместителю заведующего осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан (назначенным приказом заведующего) в образовательной организации (далее – ответственное лицо).

Регистрация обращения осуществляется в журнале учета обращения граждан.

2.2. Регистрация обращений осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом №59-ФЗ.

2.3. Регистрация обращения осуществляется в делопроизводства в образовательной организации путем присвоения ему порядкового номера.

На лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу указываются сведения о регистрации (дата, порядковый номер) посредством проставления регистрационного штампа или без такового. В случае если указанное место занято текстом, сведения о регистрации указываются в другом месте, позволяющем их прочтение.

2.4. Ответственное лицо при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику, проверяет историю обращения на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, составляет карточку обращения в системе делопроизводства.

III. Требования к письменному обращению

3.1. письменное обращение гражданина должно содержать наименование МАДОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно отправить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы), гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. в коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) , по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее дан был ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;
- если в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАДОУ 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.

3.5. 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 вопросам в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ в форме электронного документа, и письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ в письменной форме.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, адресованное заведующему вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается заведующему для дачи поручения по обращению.

Все поручения доводятся до исполнителей через систему делопроизводства.

4.2. Исполнители, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить основному исполнителю информацию и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа заявителю.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. В соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В установленные 30 дней входит время на регистрацию, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В случаях, предусмотренных Федеральным законом №59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, которому адресовано обращение, но не более чем на 30 дней, при этом заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

5.3. Должностное лицо, которому адресовано обращение вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

Раздел VI. Оформление ответа на обращение

6.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него заявителю (далее - ответ) подписывает основной исполнитель или иное лицо по поручению должностного лица, которому адресовано обращение.

6.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

6.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из заявителей (как правило, первому по расположению подписи) с просьбой довести его содержание до остальных заявителей или каждому из заявителей в случае наличия такой просьбы в обращении.

6.4. При отказе в удовлетворении просьбы, указанной в обращении, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

6.5. После завершения рассмотрения обращения ответ и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в делопроизводство.

6.6. Ответ заявителю направляется ответственным исполнителем только после снятия обращения с контроля должностным лицом, которому адресовано обращение. Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ в переадресовавший орган, не допускается.

VII. Личный прием заявителей

7.1. Личный прием заявителей осуществляется заведующим, заместителем заведующего, главным бухгалтером (далее - личный прием) в соответствии с графиком, утвержденным заведующим.

7.2. График проведения личного приема размещается на информационных стендах в холле, официальном сайте образовательной организации.

7.3. Организация личного приема заведующим, заместителем заведующего, главным бухгалтером осуществляется ответственным лицом.

Ответственное лицо в рамках организации личного приема заведующим, заместителем заведующего, главным бухгалтером осуществляет:

- прием, оказание консультативной помощи заявителям в течение всего рабочего дня;
- предварительную запись на личный прием;
- документационное обеспечение личного приема, оформление карточки личного приема заявителей по форме, согласно приложению к Порядку, подборку материалов по предыдущим обращениям заявителей при повторном обращении, внесение информации в делопроизводство;
- ведение делопроизводства и документооборота по обращениям заявителей на личном приеме.

7.4. Организация личного приема заявителей, обратившихся непосредственно во время проведения личного приема заведующим, заместителем заведующего, главным бухгалтером, осуществляется ответственным лицом.

7.5. Ответственное лицо оформляет карточки личного приема заявителей по форме, согласно приложению к Порядку, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня после проведения личного приема.

VIII. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, адресованных заведующему осуществляет ответственное лицо.

IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона №59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Форма карточки личного приема заявителя

(лицевая сторона карточки)

Карточка личного приема № _____ от _____ 20 _____ г.

Фамилия, имя, отчество должностного лица, проводившего прием: _____

Фамилия, имя, отчество заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Телефон: _____

Льготная категория: _____

Примечание: _____

Содержание обращения: _____

(оборотная сторона карточки)

Ход выполнения:

[illegible]

Результат рассмотрения: _____

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

(_____) _____

(дата) подпись заявителя)

(подпись _____ должностного _____ лица,
(дата) _____ проводившего прием)

С контроля снял: _____