

Согласовано
Общим собранием работников
МБДОУ № 56 г. Апатиты
от 15.01.2021 г. протокол №1/2021

Утверждаю
Заведующий МБДОУ № 56 г. Апатиты
Н.Б.Круглова

Приказ от 29.01.2021 г. № 139/3-О

С учетом мнения родителей
Управляющий совет МБДОУ № 56 г. Апатиты
протокол № 3/20-21 от 29.01.2021 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном
учреждение № 56 г. Апатиты

1. Общие положения

- 1.1.** Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждение № 56 г. Апатиты (далее – Порядок и Образовательная организация соответственно) разработан в соответствии с:
 - Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в редакции изменений);
 - Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (в редакции изменений);
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».
- 1.2.** Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан в Образовательную организацию с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
- 1.3.** Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в Образовательную организацию.
- 1.4.** Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Образовательную организацию и ее должностным лицам, на которую возложено осуществление публично значимых функций, и ее должностным лицам.
- 1.5.** Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.6.** Для целей настоящего порядка используются основные термины:
Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательную организацию.
Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов и деятельности Образовательной организации, развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности Образовательной организации.
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 сотрудников и

должностных лиц, либо критика деятельности Образовательной организации 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 представителя Образовательной организации, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Образовательной организации.

2. Права граждан при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Образовательной организацией или должностным лицом 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 от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», 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.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Образовательную организацию или к должностному лицу с критикой деятельности Образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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.

2.4. При направлении и рассмотрении обращения в Образовательной организации или должностным лицом лицо, направившее обращение, имеет право: получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение; зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения в Образовательную организацию или к должностному лицу; истребовать на стадии рассмотрения обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению.

3. Письменное обращение

3.1. Требования к письменному обращению.

- 3.1.1.** Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, 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.
- 3.1.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 3.1.3.** Обращение, поступившее в Образовательную организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. В обращении 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.2. Направление и регистрация письменного обращения.

- 3.2.1.** Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Образовательную организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.2.2.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации **в течение трех дней** с момента поступления в Образовательную организацию или должностному лицу.
- 3.2.3.** Письменное обращение регистрируется в «Журнале работы с обращениями граждан» (Приложение 1 к настоящему Порядку). Регистрационный номер обращения проставляется в нижнем левом/правом углу и состоит из порядкового номера и даты входящего документа в текущем году.
- 3.2.4.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательной организации или должностного лица, 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».
- 3.2.5.** Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется **в течение пяти дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».
- 3.2.6.** В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких соответствующих органов, или должностных лиц, копия обращения **в течение семи дней** со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 3.2.7.** Образовательная организация или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в соответствующий орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

- 3.2.8.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 3.2.9.** В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», 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.
- 3.3. Сроки рассмотрения письменного обращения.**
- 3.3.1.** Письменное обращение, поступившее в Образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение **30 дней** со дня регистрации письменного обращения.
- 3.3.2.** В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», руководитель Образовательной организации, 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.

4. Рассмотрение обращения

- 4.1.** Руководитель Образовательной организации или уполномоченное им лицо, должностное лицо:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - 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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 4.2.** Ответ на обращение подписывается руководителем Образовательной организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 4.3.** Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Образовательную организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Образовательную организацию 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 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

- 5.1.** 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.
- 5.2.** Обращение, в котором обжалуется судебное решение, **в течение семи дней** со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.3.** Руководитель Образовательной организации или должностное лицо при получении письменного обращения, 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.
- 5.4.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган 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.
- 5.5.** 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 соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 5.6.** 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, руководитель Образовательной организации, 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 Образовательную организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.7.** В случае поступления в Образовательную организацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Организации 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, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
- 5.8.** 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 Образовательную организацию или соответствующему должностному лицу.

6. Информирование граждан о месте и времени рассмотрения обращений

- 6.1.** Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
- лично в МБДОУ № 56 г. Апатиты по адресу: г. Апатиты, проспект Сидоренко, дом 10, кабинет заведующего (2 этаж) с 15.00-18-00 (каждый четверг);
 - по телефону 8(81555)73804 с 09.00-17-00 (понедельник-пятница);
 - по электронной почте dou56-apatity@bk.ru (без ограничения по времени);
 - через интернет-приемную <http://dou56.aprec.ru> (раздел «обратная связь», без ограничения по времени).
- 6.2.** Кроме того, сведения о месте нахождения Образовательной организации, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Образовательной организации в сети Интернет – <http://dou56.aprec.ru>. Почтовый адрес: 184209, Мурманская область, г. Апатиты, проспект Сидоренко, дом 10. Телефон: 8(81555)73804. Факс: нет.

7. Личный прием граждан

- 7.1.** Личный прием граждан осуществляется руководителем Образовательной организации и (или) его заместителем, уполномоченными на то лицами, в соответствии с графиком работы, утвержденным руководителем Образовательной организации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, представлена в п. 6 настоящего Порядка.
- 7.2.** График приема граждан размещается на официальном сайте Организации и на информационном стенде в Образовательной организации (1 этаж).
- 7.3.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.4.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Порядку) и подлежит регистрации в «Журнале работы с обращениями граждан» (форма представлена в Приложение 1 к настоящему Порядку). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.5.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, заносится в карточку письменного обращения гражданина (Приложение 2 к настоящему Порядку) и подлежит регистрации в «Журнале работы с обращениями граждан» (форма представлена в Приложение 1 к настоящему Порядку) и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 7.6.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательной организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 7.7.** В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.8.** Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных статьей 3 Закона Мурманской области от 09.07.2010 г. № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. Результаты рассмотрения обращений граждан

- 8.1.** Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов.

8.2. При направлении ответов на обращения субъектам, направившим обращение, в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено указанными субъектами. При этом организация вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

9. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращения граждан

9.1. Образовательная организация и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**Карточка
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес) <*>: _____

Номер телефона/факса <***>: _____

Дата и время личного приема: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, инициалы, должность)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Повторность: да/нет _____

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов:

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

_____ (должность лица, _____ (подпись) _____ (фамилия, инициалы) производившего личный прием)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Отметка о снятии с контроля: _____

<*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

<***> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на запрос либо для уточнения содержания запроса