

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад №108»  
г. Сыктывкара  
(МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»)

«Кагаӧс сӧвмӧдан шӧрин – челядьӧс 108 №-а видзанін» школаӧдз велӧдан  
Сыктывкарса муниципальной ашшӧрлуна учреждение

## ПРИКАЗ

От «31» августа 2022г.

№ 78

### **Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад №108» г. Сыктывкара**

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Республики Коми от 11.05.2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад №108» г. Сыктывкара согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан делопроизводителя Морозову Г.Я.
3. Ответственному за работу с обращениями граждан, специалистам, административному персоналу МАДОУ руководствоваться настоящим приказом.
4. Ответственному за ведение сайта МАДОУ Козловой С.С. разместить настоящий приказ на официальном сайте МАДОУ .
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МАДОУ

И.В. Борисова

**Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в  
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад №108»  
г. Сыктывкара**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка - детский сад №108» г. Сыктывкара (далее МАДОУ) определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – обращения), и проведения личного приема граждан директором МАДОУ.

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (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.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Производство гражданином аудио- и видеосъемки в ходе осуществления права на личное обращение, в том числе при осуществлении личного приема граждан директором МАДОУ, не предусмотрено статьей 5 и статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Место нахождения МАДОУ: 167004, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Западная, дом 6.

График (режим) работы МАДОУ:

Понедельник - пятница	7.00 – 19.00
суббота, воскресенье	выходные дни

Телефон приемной МАДОУ: (8212)21-17-59.

Адрес электронной почты МАДОУ: [ds\\_108\\_syk@edu.rkomi.ru](mailto:ds_108_syk@edu.rkomi.ru).

Официальный сайт МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.108doy.ru](http://www.108doy.ru) (далее - официальный сайт МАДОУ).

1.4. Обратиться в МАДОУ и к должностным лицам МАДОУ можно следующими способами:

- в письменной форме по адресу: 167004, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Западная, дом 6 либо через приемную МАДОУ;

- в форме электронного документа через «Web-приемную», размещенную на официальном сайте МАДОУ в разделе «Обращения граждан», а также на адрес электронной почты МАДОУ: [ds\\_108\\_syk@edu.rkomi.ru](mailto:ds_108_syk@edu.rkomi.ru);

- устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором МАДОУ, заместителем директора МАДОУ, старшим воспитателем МАДОУ;

1.5. Информация по вопросам настоящего Порядка может быть получена:

- непосредственно в МАДОУ на информационных стендах;

- на официальном сайте МАДОУ в разделе «Обращения граждан»;

- устно по телефону приемной МАДОУ;

- по почте (по письменным обращениям);

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную 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 в фойе здания МАДОУ, а также на официальном сайте МАДОУ в разделе «Обращения граждан».

1.6. Ответственный 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 назначается приказом директора МАДОУ.

1.7. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления 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, 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 государственных органов, органов местного самоуправления 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 представителя власти либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- 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.

## **II. Порядок рассмотрения обращений**

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 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 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

- уведомляет гражданина в течение 7 дней со дня регистрации обращения о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ.

2.3. 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 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 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.

2.4. Регистрация обращений производится ответственным лицом 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.

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

2.5. Требования к письменному обращению:

2.5.1. В письменном обращении, поступившем в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ, гражданин в обязательном порядке указывает наименование МАДОУ, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена *приложении № 1* к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте МАДОУ в разделе «Обращения граждан».

2.5.3. Обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу МАДОУ в форме электронного документа подлежит регистрации в системе электронного документооборота и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.4. В обращении, направляемом 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Регистрации и учету в системе электронного документооборота подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.5 настоящего Порядка.

2.7. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения

ставится штамп МАДОУ с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение и сообщается контактный телефон МАДОУ.

2.8. Обращение проверяется ответственным лицом 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.

2.9. При регистрации обращения в системе электронного документооборота заполняется регистрационная карточка, в которую вносятся следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);
- дата обращения;
- вопрос (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений);
- фамилия и инициалы должностного лица, которому адресовано обращение (в именительном падеже);
- способ получения обращения (лично, почта, из ящика для обращений, Web-приемная, электронная почта, курьер, 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;
- тип обращения (предложение, заявление или жалоба);
- содержание (суть предложения, заявления или жалобы);
- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера ранее зарегистрированного обращения;
- обращению присваивается регистрационный номер согласно номенклатуре дел МАДОУ и дата регистрации.

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

2.11. Зарегистрированное в системе электронного документооборота обращение в течение 1 дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции к директору МАДОУ. Срок оформления резолюции не более 1 дня со дня получения обращения.

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

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота.

2.12. После оформления резолюции директором МАДОУ обращение возвращается ответственному лицу для регистрации резолюции в системе электронного документооборота и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции, с указанием срока подготовки ответа.

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 (скан-копия) обращения и резолюции.

Исполнителями и соисполнителями являются сотрудники МАДОУ. Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращений в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.13. 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 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 представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

2.14. В соответствии со статьей 11 Закона № 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 в системе электронного документооборота возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении 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 правом;

- 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 в системе электронного документооборота сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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 в системе электронного документооборота сообщается гражданину, направившему

обращение;

- 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 поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота МАДОУ 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;

- 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.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в пределах компетенции МАДОУ 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;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует 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, в пределах компетенции МАДОУ, 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 его 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.

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, в пределах компетенции МАДОУ 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 (бездействий), несоответствие этих действий (бездействий) положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом в течение рабочего дня со дня признания жалобы обоснованной, направляется директору МАДОУ для принятия решения в соответствии с действующим законодательством в пределах своей компетенции. О результатах рассмотрения сообщается гражданину в установленный срок.

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 или должностного лица МАДОУ, обращение в течение 7 дней со дня регистрации в системе электронного документооборота 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 обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации в системе электронного документооборота направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.19. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.20. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 дней до окончания срока исполнения поручения, ответственным МАДОУ за подготовку ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа на обращение по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ.

2.21. Исполнитель в течение 1 дня со дня поступления проекта ответа рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору МАДОУ.

2.22. Директор МАДОУ в течение 3 дней со дня поступления проекта ответа подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

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

2.24. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью директора МАДОУ, направляется исполнителем ответственному лицу для снятия с контроля в срок не позднее 1 дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Ответственное лицо в срок не позднее следующего рабочего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля, о чем делает отметку в системе электронного документооборота.

Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ в форме электронного документа, направляется ответственным лицом по адресу электронной почты.

Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ в письменной форме, ответственным лицом готовится для его отправки, оформляет почтовое отправление в конверт, вносит сведения в реестр отправки конвертов и направляет гражданину по почтовому адресу в установленном порядке.

Кроме того, на поступившее в 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 размещено с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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 первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ для доведения его содержания до

сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в *приложении № 2* к настоящему Порядку.

2.25. 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 системе электронного документооборота.

При ознакомлении с документами и материалами гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В случае, если фамилия, имя или отчество гражданина и адрес, указанные в документе, удостоверяющем личность, не совпадают с указанными в обращении фамилией, именем или отчеством автора, почтовым адресом, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, гражданину необходимо предоставить доверенность для исключения возможности разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. В ином случае гражданину отказывается в ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения данного обращения, поскольку ознакомление с ними повлечет за собой нарушение статей 23 и 24 Конституции Российской Федерации и Закона № 59-ФЗ.

Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, не предусматривает их копирования в любой форме, поскольку данное право не предусмотрено Законом № 59-ФЗ.

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 директором МАДОУ по адресу: г. Сыктывкар, ул. Западная, д. 6, в приемные дни: среда с 15.00 до 18.00.

После ознакомления гражданина с документами и материалами составляется акт, который подписывается гражданином, ответственным лицом, присутствовавшими при ознакомлении, по форме, установленной *приложением № 3* к настоящему Порядку. Акты об ознакомлении граждан с документами и материалами в соответствии с пунктами 5.2 и 5.5 раздела V настоящего Порядка подшиваются «В дело» и хранятся в МАДОУ.

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

3.1. Директор МАДОУ ведет личный прием граждан, по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом

начальника Управления дошкольного образования. В случае отсутствия директора МАДОУ личный прием может быть осуществлен его заместителями.

3.2. Предварительная запись на личный прием к директору МАДОУ производится ответственным лицом ежедневно понедельник - пятница, перерыв на обед с 12.30 до 13.30 по телефону (8212) 21-17-59 или при непосредственном обращении гражданина в приемную МАДОУ.

При записи на личный прием ответственным лицом заполняется карточка личного приема (далее – карточка) по форме (*приложение № 4 к настоящему порядку*), в которую вносятся со слов гражданина следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), контактный телефон, почтовый адрес для направления ответа, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

В ходе предварительной записи ответственным лицом устанавливается повторность или неоднократность обращений гражданина по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений ответственным лицом распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием гражданина.

В ходе предварительной записи заявителю отказывается в записи на личный прием в случае, если:

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

- гражданин обжалует судебное решение;

- гражданин 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 к директору МАДОУ ответственным лицом сообщается гражданину фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета, а также о последствиях опоздания более чем на 15 минут на личный прием.

3.3. В ходе подготовки к личному приему директора МАДОУ ответственным лицом осуществляется сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам. Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

3.4. Организацию и проведение личного приема директором МАДОУ осуществляет ответственное лицо.

3.5. Приглашение граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом по телефону или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде не позднее 3 дней до даты личного приема.

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

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

При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению должностного лица, осуществляющего личный прием, отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут и при наличии в графике личного приема свободного времени личного приема граждан на данный день гражданину по решению должностного лица, осуществляющего личный прием, предлагается данное свободное время личного приема.

3.8. В личном приеме, проводимом директором МАДОУ, может принимать участие старший воспитатель МАДОУ. Для участия в личном приеме, который проводит директор МАДОУ, могут быть приглашены сотрудники МАДОУ, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.9. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

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.

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

3.10. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в системе электронного документооборота и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения в системе электронного документооборота производится запись в карточке.

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 Управления (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину с его согласия по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление поручений должностным лицам МАДОУ, ответственному лицу о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа в установленные сроки 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. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором МАДОУ карточка личного приема регистрируется ответственным лицом в системе электронного документооборота.

3.14. 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 ответственным лицом;

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

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

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением в МАДОУ настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятие 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 лицом.

4.3. Обращение снимается с контроля ответственным лицом в системе электронного документооборота в течение одного дня после предоставления ответа на обращение.

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

Данные о снятии с контроля обращения ответственным лицом вносит в систему электронного документооборота.

4.4. В рамках осуществления общего контроля ответственным лицом ежедневно направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений со сроком рассмотрения на предстоящий день по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля ответственным лицом ежедневно проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений направляет в адрес исполнителей уведомление (по форме согласно приложению № 6 к настоящему Порядку) о нарушении сроков рассмотрения обращений с требованием о

незамедлительном направлении ответа на обращение.

4.6. Ежемесячно 9-го числа месяца, следующего за отчетным, ответственное лицо направляет в адрес директора МАДОУ отчет о результатах рассмотрения обращений и информацию о нарушении сроков рассмотрения обращений.

4.7. Ответственное лицо, ежемесячно докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о не исполненных в срок обращениях на планерке, проводимой директором МАДОУ в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.8. 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 директором МАДОУ.

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

5.3. При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Не рассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка ответственным лицом.

5.5. Списанные «В дело» материалы хранятся в архиве МАДОУ. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

## **VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) 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, изложенных 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 № 7 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.5 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица Управления, 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 в системе электронного документооборота.

В исключительных случаях, а также в случае направления МАДОУ в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор МАДОУ вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью начальника Управления, заместитель начальника Управления направляется в адрес гражданина в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с пунктом 2.17 настоящего Порядка.

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 № 1  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

Рекомендуемая форма обращения

Директору МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

\_\_\_\_\_  
(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 \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

БЛОК-СХЕМА  
Порядка рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108» «Сыктывкар»



Приложение № 3  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

Акт  
об ознакомлении гражданина с документами и материалами

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Мною, Ф.И.О., должность сотрудника МАДОУ, в присутствии Ф.И.О., ответственного лица, составлен настоящий акт о том, что:

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. в \_\_\_\_\_ часов \_\_\_ минут гражданин (Ф.И.О. гражданина) ознакомлен со следующими документами и материалами:

- 1.
- 2.
- 3.

С документами и материалами ознакомлен: \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. гражданина)

подпись

Содержание акта подтверждается подписями:

Должность \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)  
подпись

Должность \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)  
подпись

Настоящий акт составил:

Должность \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)  
подпись

Приложение № 4  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

**Карточка личного приема гражданина № \_\_\_\_\_**

Дата приема: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Ф.И.О., должность: \_\_\_\_\_

Должностные лица, присутствующее при личном приеме:

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_

**Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, пришедшего на прием:**

Почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_

Повторность обращения: Да / Нет

**Краткое содержание устного обращения:** \_\_\_\_\_

**Решение, принятое по устному обращению:**

**Даны устные разъяснения** \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

подпись гражданина                      расшифровка подписи

**Даны поручения:**

1. Ф.И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения:

\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

2. Ф.И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения:

\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

**Отметка о получении письменного обращения во время приема:**

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

**Подпись лица, осуществившего прием:**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

подпись                      расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю:

\_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля:

\_\_\_\_\_

Приложение № 5  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

**Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан,  
зарегистрированных в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»**

Исполнитель

\_\_\_\_\_ (Фамилия, имя, отчество)

Срок исполнения: с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата регистрации	Рег. №	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Ответственное лицо за организацию работы по обращению граждан

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 6  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

Уведомление о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан,  
зарегистрированных в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»  
по состоянию на « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Информируем о наличии не рассмотренных в срок обращениях граждан и уведомляем о необходимости незамедлительного направления ответа (ов) в адрес заявителя (ей).

Напоминаем, что за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан законодательством Российской Федерации предусмотрена административная ответственность.

Дата регистрации	Рег. Номер	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Ответственное лицо за организацию работы по обращению граждан

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 7  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

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

Директору МАДОУ «ЦРР- д\сад № 108»

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

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

Индекс, почтовый адрес, п  
о которому должен быть направлен ответ:

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

жалоба.

Изложение сути жалобы.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_