



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ**

**муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение**

«Детский сад № 271»

603009, город Нижний Новгород, улица Горная, дом 10А
тел./ факс: 465-16-31

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий

МБДОУ «Детский сад № 271»

А.Д. Абросимова

Приказ № 69-О от «19» марта 2021 г.

ПОРЯДОК

**рассмотрения обращений граждан в
МБДОУ «Детский сад № 271»**

г. Нижний Новгород
2021 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в МБДОУ «Детский сад № 271» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018), Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (с изм. на 06.05.2019), Уставом.

1.2. Настоящий Порядок регламентирует работу с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад № 271» (далее – ДОО).

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

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

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

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Рассмотрение обращений производится заведующим ДОО или лицом его заменяющим.

1.8. Сотрудники ДОО, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.9. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику.

2. Основные термины

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

2.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ДОО в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ДОО;

2.2. коллективное обращение граждан - направленное в письменной форме или в форме электронного документа обращение двух и более граждан или обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, по общему для них вопросу в ДОО, а также обращение, принятое на публичном мероприятии и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами);

2.3. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов, деятельности ДОО, улучшению качества образования;

2.4. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законодательства в сфере образования, недостатках в работе ДОО и должностных лиц;

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

2.6. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее руководство ДОО.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других;

3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

– 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.

– 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.

– 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, должностное 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

– в случае поступления в ДОО письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ДОО 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.

– в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.4. 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;

3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению гражданина

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДОО, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) 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.

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

4.3. Обращение, поступившее в ДОО или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению согласно Порядку. 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.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в ДОО или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1) течение трех дней с момента поступления в ДОО или должностному лицу.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО 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.

6. Рассмотрение письменного обращения

6.1. ДОО или должностное лицо:

6.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

6.1.2. запрашивает у гражданина, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы;

6.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.3.;

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

6.2. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОО.

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

7. Направление ответа на коллективное обращение граждан

Письменный ответ на коллективное обращение граждан, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в ДОО или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

8.2. В исключительных случаях заведующий ДОО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан в ДОО проводится заведующим или лицом его заменяющим.

9.2. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды I группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, документы, дающие право на внеочередной личный приём.

9.4. Содержание устного обращения фиксируется в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1). 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 граждан (Приложение № 1). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

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

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

9. Обращения граждан посредством телефонной связи

9.1. Содержание обращения посредством телефонной связи фиксируется в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1). В случае, если изложенные в данном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1).

9.2. В остальных случаях гражданину рекомендуется подать в администрацию ДОО письменное обращение.

10. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

Лица, виновные в нарушении Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящий Порядок является нормативным локальным актом ДОО.

11.2. Настоящий Порядок действует до принятия нового.

Приложение № 1 к
Порядку рассмотрения
обращений граждан в
МБДОУ «Детский сад № 271»

№ п/п	Дата, время	Способ обращения	Ф.И.О. обратившегося	Содержание обращения	Результат рассмотрения обращения