

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 200»

**(МДОАУ № 200)**

|  |  |
| --- | --- |
| ПРИНЯТО  общим собранием работников  МДОАУ № 200  Протокол № 4 от 06.04.2023  С УЧЕТОМ МНЕНИЯ  первичной профсоюзной организации  МДОАУ № 200  Протокол № 3 от 06.04.2023  Председатель ПК\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В.Федосова | УТВЕРЖДЕНО  приказом МДОАУ № 200  от 06.04.2023г № 41  Заведующий МДОАУ № 200  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.П. Данилова |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В МУНИЦИПАЛЬНОМ ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

**«ДЕТСКИЙ САД № 200»**

**г.Оренбург**

**I. Общие положения**

1.1.Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном автономном учреждении «Детский сад № 200» (далее – МДОАУ № 200) г. Оренбурга (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ ,Уставом МДОАУ № 200

1.2. Положение устанавливает единый порядок рассмотрения в МДОАУ № 200 обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушениях законов на территории Российской Федерации, а также порядок приема граждан руководителем МДОАУ № 200.

1.3. Настоящее Положение распространяется на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, информационным системам общего пользования.

1.4.Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в МДОАУ № 200, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

**II. Основные термины, используемые в Положении**

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

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов деятельности МДОАУ № 200, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности МДОАУ № 200;

3) заявление - просьба гражданина или иного лица 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 МДОАУ № 200 и его должностных лиц, либо критика деятельности МДОАУ № 200 и его должностных лиц;

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

5) коллективное обращение - обращение двух или более лиц;

6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в МДОАУ № 200, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся МДОАУ № 200 по уже рассматривавшемуся вопросу;

7) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

8) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в МДОАУ № 200, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

**III. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения**

3.1 Граждане имеют право обращаться в МДОАУ № 200 лично, а также направлять

индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

3.2 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

3.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4 При рассмотрении обращения должностным лицом (руководителем) МДОАУ № 200 гражданин имеет право:

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

3.4.2.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;

3.4.3.Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе VII «Порядок рассмотрения отдельных обращений» настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.4.4.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;

3.4.5.Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.5 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МДОАУ № 200 или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.6 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.

**IV. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

4.1. Сведения о месте нахождения МДОАУ № 200, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет:  [http://200.sadorb.ru/](%20http://200.sadorb.ru/%20)

4.2.Почтовый адрес МДОАУ № 200: 460051, Оренбургская область, город Оренбург, проспект Гагарина, 41/4, для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения: 8(3235) 43-15-01

Телефон доверия МДОАУ № 200: 8(3235) 43-15-02

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: <http://detskiisad200@mail.ru>

4.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 460051, Оренбургская область, город Оренбург, проспект Гагарина, 41/4

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 07.00 до 19.00.

4.4. На официальном сайте МДОАУ № 200, в средствах массовой информации, на информационных стендах МДОАУ № 200 должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения МДОАУ № 200;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта МДОАУ № 200;

- Порядок рассмотрения обращений граждан в МДОАУ № 200;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается на первом этажа возле кабинета заведующего.

4.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МДОАУ № 200;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в МДОАУ № 200;

- электронной почтой в МДОАУ № 200.

4.7.Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на Телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на Телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

**V. Требование к письменным обращениям граждан, их регистрации и подготовки ответов**

5.1.Требование к письменным обращениям граждан

5.1.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МДОАУ № 200, в которое 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.

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

5.1.3. Обращение, поступившее в МДОАУ № 200 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#Par95), установленном настоящим Положением. 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.

5.2. Регистрации ответов

5.2.1 Все поступающие в МДОАУ № 200 письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МДОАУ № 200. Регистрационный индекс указывается в регистрационном штампе или в отметке о регистрации, которая проставляется в нижнем правом углу обращения гражданина. Регистрационный номер включает текущий номер обращения и индекс дела по номенклатуре.

5.2.3. Регистрация обращений граждан и содержание обращения заносятся непосредственно в журнал учёта письменных обращений граждан в МДОАУ № 200, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (приложение 1 к настоящему Положению).

5.2.4. В обязательном порядке журнал учёта письменных обращений граждан в МДОАУ № 200 должен включать следующие разделы:

-дата поступления обращения

- регистрационный номер

- сведения о заявителе

- краткое содержание обращения

- сведения об исполнителе

- информация об исполнении.

5.2.5. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

5.2.6. При поступлении письменного обращения гражданина по вопросу, на который ему давался ответ по существу в связи с раннее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала учёта указывается регистрационный номер первого обращения.

5.2.7. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка или штамп

зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан передаются руководителю МДОАУ № 200 на рассмотрение.

5.2.8 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОАУ № 200, 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.

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

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

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

5.2.12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным [пунктом 5.2.11](#Par87)  настоящего Положения, 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.

5.3 Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

5.3.1. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несет руководитель МДОАУ № 200.

5.3.2. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

5.3.3.Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

5.3.4.В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

5.3.5.Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

5.3.6.Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.3.7. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

5.3.8. Лицо, подписавшее ответ, несёт ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

5.3.9. Ответ на обращение подписывается руководителем МДОАУ № 200 либо уполномоченным на то лицом.

5.3.10. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

5.3.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5.3.12. 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.

5.3.13. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных МДОАУ № 200 исходящей корреспонденции.

5.3.14. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым заказным отправлением.

5.3.15. Ответ на обращение, поступившее в МДОАУ № 200 в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.3.16. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела делопроизводителем, ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

5.3.17. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

**VI. Рассмотрение обращения**

6.1.Письменные обращения граждан рассматриваются заведующим самостоятельно либо направляются в соответствии с резолюцией руководителя на рассмотрение исполнителю.

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

6.3. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.2. невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.4. Обращения граждан рассматриваются исполнителями в течение 30 дней со дня их регистрации в МДОАУ № 200. В исключительных случаях руководитель МДОАУ № 200 в праве продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В случае необходимости руководитель МДОАУ № 200 вправе обращаться в организации, учреждения и предприятия, а также органы местного самоуправления и др. с требованием о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов, материалов, содержащих государственную или охраняемую государством тайну для которых установлен особый порядок предоставления.

6.5. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

6.6. Ответы должны быть аргументированными, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации. Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

6.7. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма МДОАУ № 200, подписываются руководителем либо уполномоченным на то лицо, и направляются по адресу, указанному в обращении гражданина. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившие в МДОАУ № 200 по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. На втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также, при необходимости, проставляются визы руководителей, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

6.9. Обращения граждан, после их рассмотрения исполнителями, возвращаются со всеми относящимися к ним материалами и ответом заявителю делопроизводителю, который формирует их вместе в дело.

6.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка о направлении документа в дело: «В дело 00-00», дата и личная подпись должностного лица, направившего документ в дело. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.11. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

**VII. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.1. 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.

7.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении семи дней возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель МДОАУ № 200 в праве оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем МДОАУ № 200.

7.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.6. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует их в дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросы в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение руководителю МДОАУ № 200.

7.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.8. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

 7.10.В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МДОАУ № 200 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.

**VIII. Права граждан и обязанности должностных лиц МДОАУ № 200**

**при рассмотрении обращений**

8.1.Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МДОАУ № 200, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, предусмотренных частью **VII** настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 7.10. части **VII** настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в МДОАУ № 200, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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;

8.2. Должностные лица МДОАУ № 200 обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

8.3.Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МДОАУ № 200 при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

8.4.Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МДОАУ № 200 являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; - четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

**IX. Личный прием граждан в МДОАУ № 200**

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1.Личный прием граждан осуществляется руководителем МДОАУ № 200 в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем МДОАУ № 200. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9.1.2. График приема граждан руководителем МДОАУ № 200 размещается на официальном сайте учреждения и на информационном стенде МДОАУ № 200 на первом этаже, возле центрального входа.

9.1.3.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.4 Прием граждан регистрируется в журнале регистрации приема граждан в МДОАУ № 200 (приложение 2 к настоящему Положению).

9.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение (заявление (приложение 3 к настоящему Положению)) по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или обучающихся (воспитанников) нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 4 к настоящему Положению). 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.

9.1.7.Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

9.1.8.Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МДОАУ № 200, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.1.10.Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МДОАУ № 200 осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.2. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.2.1.Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и руководителя МДОАУ № 200, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.2.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов) на первом этаже, возле кабинета руководителя МДОАУ № 200.

9.2.3.Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.2.4.Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

9.2.5.Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо МДОАУ № 200, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.2.6.Справочные материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта МДОАУ № 200.

9.2.7.Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах МДОАУ № 200, а также на официальном сайте МДОАУ № 200.

**X. Результаты рассмотрения обращений граждан**

10.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

**XI. Анализ обращений, поступивших в МДОАУ № 200**

11.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

11.2.В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, МДОАУ № 200 осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение.

11.3.Обеспечивается учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Организуется учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

11.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МДОАУ № 200 и за организацию работы Телефона доверия обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

**XII. Работа с обращениями, поставленных на контроль**

12.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

12.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» или «К» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ»

12.3. Руководитель МДОАУ № 200 или ответственное лицо в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, готовит ответ.

12.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Ответ подписывается руководителем МДОАУ № 200. Руководитель вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения в дело.

12.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

12.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает руководитель МДОАУ № 200.

**XIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

13.1. Руководитель МДОАУ № 200:

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

- имеет право создать комиссию по рассмотрению обращения гражданина, принять решение о рассмотрении обращения с выездом на место;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и меры, направленные на восстановление или

- защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией обеспечивает систематический анализ и обобщение письменных и устных обращений, обеспечивает мониторинг их количества и тематики и проводимой в МДОАУ № 200 работы с ними.

13.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

**XIV. Хранение материалов по обращениям граждан**

14.1. В соответствии с приказом Росархива от 20.12.2019 N 236 "Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения"– далее Перечня)) предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением, хранятся в организации 5 лет (статья 154 Перечня). В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения, с указанием сроков хранения, утвержденного Перечня. В необходимых случаях экспертной комиссией МДОАУ № 200 может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан. Срок хранения журнала учёта письменных обращений граждан – 5 лет (статья 182 Перечня), журнала личного приема граждан – 3 года (статья 183 Перечня) после их окончания.

14.8. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель МДОАУ № 200.

**XV. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при**

**рассмотрении обращений**

15.1. Гражданин, по решению суда, имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя МДОАУ № 200 при рассмотрении обращения.

15.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем МДОАУ № 200 с данного гражданина по решению суда.

Срок действия Положения неограничен.

Приложение 1 к порядку рассмотрения

обращений граждан в МДОАУ № 200

**Форма журнала учёта письменных обращений граждан в МДОАУ № 200**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата поступления обращения | Регистрационный номер | Сведения о заявителе | Краткое содержание обращения | Сведения об исполнителе | Информация об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 2 к порядку рассмотрения

обращений граждан в МДОАУ № 200

**Форма журнала регистрации приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. (полностью) обратившегося | Социальный статус обратившегося (педагог, родитель, законный представитель и т.п.) | Суть обращения | Принятые меры |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 3 к порядку рассмотрения

обращений граждан в МДОАУ № 200

Заведующему МДОАУ № 200

И.П. Даниловой

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

(социальный статус заявителя)

Паспортные данные серия и номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

кем выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Излагается суть заявления, жалобы, предложения в произвольной форме. Приводятся доводы, обоснования просьб. Прикладываются копии документов, на которые заявитель ссылается в обращении, или высказывается просьба истребования дополнительных материалов и документов по рассмотрению обращения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Личная подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата подачи обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 4 к порядку рассмотрения

обращений граждан в МДОАУ № 200

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата приема «\_\_\_\_\_» 202\_\_ г.

Сведения о заявителе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф. И. О., место работы, домашний адрес, телефон)

Содержание устного обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прием осуществлял:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, Ф. И. О.)

Результаты личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копия карточки направлена в:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный номер

/

(Должность, Ф. И. О.) (Подпись)

Дата регистрации «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

М. П.