**«Утверждаю»**

С учетом мнения общего собрания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

трудового коллектива \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Председатель Заведующий МДОУ

 «Детский сад № 78»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Гусева Т.В.

**Порядок**

**рассмотрения обращений граждан**

* **МДОУ «Детский сад № 78»**

**1. Общие положения**

1.1. Данный порядок разработан на основании следующих нормативных документов:

* Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006г.;
* Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ
* Федерального закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

1.2. Для целей настоящего порядка используются следующие ***основные термины:***

1. обращение гражданина (далее - 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; (в ред. Федерального закона от

27.07.2010 N 227-ФЗ);

* 1. 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;
1. 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;
2. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
3. 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.

1.3.Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.4.В соответствии с настоящим Порядком в МДОУ «Детский сад № 78» ( далее дошкольное образовательное учреждение) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.5.Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

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

3.1. Сведения о месте нахождения дошкольного образовательного учреждения, 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:// http://mdou78.edu.yar.ru

3.2.Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения:150014 г. Ярославль, улица Угличская, д. 16а.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приему (4852) 73-55-26. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail yardou078@yandex.ru Номер телефакса для приема обращений граждан: (4852) 73-55-26.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: город Ярославль, улица Угличская, дом 16 а.

***График работы для подачи обращений:***

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 8-30 до 16-30; обеденный перерыв - с 12-00 до 13-00.

3.4. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения, на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения должна быть размещена следующая информация:

* место нахождения дошкольного образовательного учреждения;

-номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;

* порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
* извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Информация об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в дошкольное образовательное учреждение.

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

* лично в дошкольное образовательное учреждение;
* по телефону;
* в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;
* электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;
* на сайт.
1. **Срок рассмотрения обращения**

4.1. Письменное обращение, поступившее в МДОУ «Детский сад № 78» должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Срок регистрации письменных обращений в дошкольное образовательное учреждение с момента поступления – не более одного дня.

2

4.2.В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы. 4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4.При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4.5.*Образовательное учреждение:*

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
2. 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; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ);
3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;
	1. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Образовательное учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязан(ы) в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

1. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
	1. Ответ на обращение, поступившее 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.
2. **Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан**

5.1.Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

* в письменном виде по почте или факсу в дошкольное образовательное учреждение;
* электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;
* лично в дошкольное образовательное учреждение;
* по телефону;
* на сайт.

5.2.При рассмотрении обращения дошкольное образовательное учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3.В обращении заявитель указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен

3

* форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.5. Обращение, поступившее в дошкольное учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. (часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

5.6. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7.Обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение, подлежит обязательному приему и рассмотрению.

1. **Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения гражданина**

6.1.Основания для отказа в рассмотрении обращения:

* в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* 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;
* обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
* в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в дошкольное образовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
* полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
1. **Права граждан и обязанности должностных лиц дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений**

4

7.1.Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в дошкольном образовательном учреждении, 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 действующим законодательством;
* 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.

7.2. Должностные лица дошкольного образовательного учреждения 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.

7.3.Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4.Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в дошкольном образовательном учреждении являются:

* достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
* четкость в изложении информации;
* полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения обращения;
* наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
* удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательное учреждение 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.

7.6. 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 учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

1. **Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

5

8.1.Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения.

8.2.Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3.Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта дошкольного образовательного учреждения.

8.4.Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в дошкольное образовательное учреждение.

1. **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ).

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ).

9.3. Образовательное учреждение (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.

9.4. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ) .

9.6. 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.

9.7. 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 учреждение или соответствующему должностному лицу.

6

1. **Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении**
2. *Организация личного приёма граждан*

1.Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится руководителем или уполномоченными на то лицами в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем дошкольного образовательного учреждения. Информация о месте приема, а также 2.График приема граждан руководством дошкольного образовательного учреждения размещается на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения и на информационном стенде дошкольного образовательного учреждения.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.
3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
	1. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в дошкольном образовательном учреждении осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

1. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- Дата обращения;

- Ф.И.О. обратившегося;

- Адрес фактического проживания; - Тематика обращения;

- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение; - Результат рассмотрения.

1. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию общеобразовательного учреждения.
2. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.
3. **Работа с письменными обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении**
4. *Приём письменных обращений граждан*
5. Поступающие в дошкольное образовательное учреждение письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.
6. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до

7

выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.При приеме письменных обращений:

* проверяется правильность адреса корреспонденции;
* вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
* поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
* по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
* к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
* на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
* в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

*11.2.Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. Регистрация письменных обращений граждан*

1.Регистрация обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

2.Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

3.На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных.

4.Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

5.Повторными считаются обращения, поступившие в дошкольное образовательное учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

* если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению. Не считаются повторными:
* обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
* обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

6.Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

1. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю дошкольного образовательного учреждения. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

*11.3.Рассмотрение письменных обращений граждан*

1.По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений :

* принятие к рассмотрению;

-передаче на рассмотрение должностному лицу дошкольного образовательного учреждения;

* направление в другие организации и учреждения;

8

* приобщение к ранее поступившему обращению;
* сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
* сообщение гражданину о прекращении переписки;
* списание «В дело».
1. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции дошкольного образовательного учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
2. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в дошкольное образовательное учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или других органов власти Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю дошкольного образовательного учреждения.
3. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников дошкольного образовательного учреждения не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.Все обращения, поступившие в дошкольное образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица дошкольного образовательного учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.Обращения, рассмотренные руководителем дошкольного образовательного учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

*11.4.Подготовка ответов на письменные обращения граждан*

1.Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя дошкольного образовательного учреждения.

2.Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки рассматриваются незамедлительно.

4.Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

5.В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем дошкольного образовательного учреждения или его заместителем ( или исполняющим обязанности).

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

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

9

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

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

10.Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

11.Ответы на обращения граждан подписывают руководитель дошкольного образовательного учреждения.

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

13.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.

12.Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных дошкольного образовательного учреждения.

13.Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма. 14.Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу дошкольного образовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

1. Ответ на обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
2. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.
3. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.
4. **Результаты рассмотрения обращений граждан**

12.1.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.

12.2.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.

1. **Анализ обращений, поступивших в дошкольное образовательное учреждение**

13.1.В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо дошкольного образовательного учреждения осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение.

1. **Организация контроля за исполнением Порядка**

14.1.Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по

10

своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

14.2.Контроль за исполнением обращений граждан включает:

* постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
* сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
* подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
* подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
* снятие обращений с контроля.

14.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении.

14.4.Уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в дошкольное образовательное учреждение из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в дошкольное образовательное учреждение в соответствии с поручением руководителя дошкольного образовательного учреждения.

14.5.Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

14.6.Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

14.7.Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении руководителю дошкольном образовательного учреждения.

14.8.Основанием для проведения внутренней проверки по вопросам работы с обращениями граждан являются:

* истечение срока исполнения обращения;

-поступление в дошкольное образовательное учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

14.9.Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц дошкольного образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.10.Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в дошкольное образовательное учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью дошкольного образовательного учреждения по работе с обращениями граждан.

1. **Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**
	1. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения дошкольным учреждением, могут быть взысканы
* данного гражданина по решению суда.

11