|  |  |
| --- | --- |
|  | **"УТВЕРЖДАЮ"**  **приказом по детскому саду**  **№ 5 от 22.01.2024.**  **Заведующий МДОУ № 56»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.Ю. Полякова** |

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**муниципального дошкольного образовательного учреждения**

**«Детский сад № 56»**

**Ярославль 2024**

**1.Общие положения.**

1.1.Настоящее положение разработано в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59

-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 152

-ФЗ «О персональных данных»;

-Федеральным законом от 09.02.2009 № 8

-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149

-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

1.2.Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад 56» (далее –МДОУ «Детский сад № 56»), а также с обращениями граждан на сайт МДОУ должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями жалобами в письменной и устной форме.

1.3.Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогических работником МДОУ «Детский сад № 56» может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.4.В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее –обращение) –направленные должностному лицу МДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение –рекомендация гражданина, направлена на улучшение деятельности МДОУ;

3) 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 коллектива МДОУ «Детский сад № 56», либо критика деятельности работников МДОУ «Детский сад № 56»;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Повторными считаются обращения поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

**2. Организация делопроизводства.**

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт МДОУ несёт заведующий МДОУ «Детский сад № 56».

Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт делопроизводитель.

2.2.Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется заведующим МДОУ «Детский сад № 56».

2.3.Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения

обращений граждан осуществляется старший воспитатель, заместитель заведующего по АХР ,главный бухгалтер которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.4.Письменное обращение, а также обращение на сайт детского сада подлежит обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в МДОУ «Детский сад № 56» делопроизводителем детского сада, ответственным за ведение делопроизводства.

2.5. Дело производство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующим МДОУ «Детский сад № 56» передаются на исполнении не соответствующему должностному лицу.

2.6. Письменное обращение, а также обращение на сайт детского сада, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МДОУ «Детский сад № 56», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Письменное обращение, а также обращение на сайт МДОУ «Детский сад № 56» , поступившее в детский сад, рассматривается в течение30 дней со дня регистрации.

2.8.В исключительных случаях заведующий вправе продлить срок рассмотрения дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.9.Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

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

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

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленныхв обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие

(бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1.Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в

государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2.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.

**5. Требования к письменному обращению**

5.1.Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

5.3.Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

**6.Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт».**

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в МДОУ «Детский сад № 56».

6.1.Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт

детского сада, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

6.2.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.

6.3.Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

-в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;

-текст письменного обращения не поддается прочтению;

-в 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;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных воспитанников, сотрудников МДОУ, родителей (законных представителей) воспитанников.

6.4.Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.5.Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

6.6.Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону: (4852) 55-81-64в понедельник–пятницу с 8:00 до 16:30.

**7. Рассмотрение обращения**

7.1. Должностное лицо:

-обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости –с участием гражданина, направившего обращение;

-запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

-дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

**8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1.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.

8.2.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.

8.3. 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.

8.4.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 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.

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

**9.Личный приём граждан**

9.1.Запись граждан на личный прием в МДОУ осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении МДОУ «Детский сад № 56»по адресу: 150061, город Ярославль, ул. Панина 39А , в понедельник -пятницу с 8:00 до 16:30, телефон приемной: (4852) 55-81-64.

9.2.При поступлении обращения гражданина о записи

на личный прием делопроизводитель МДОУ «Детский сад № 56»проверяет его на соответствие следующим требованиям:

1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его

представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

3) наличие личной подписи и даты;

4) предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

9.3. Личный прием граждан осуществляется Заведующим МДОУ возможно присутствие заместителей, старшего воспитателя, делопроизводителя. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

9.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

9.6.Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

9.7. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**10. Контроль над исполнением письменных обращений граждан.**

10.1. Заведующий МДОУ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается заведующим.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

11.1.Гражданин имеетправо на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2.В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном поря