

«ОБСУЖДЕНО»  
На заседании общего собрания  
трудового коллектива  
Протокол № 6 от « 18 » декабря 2020 г.

«УТВЕРЖДЕНО»  
Заведующий МКДОУ д/с № 335  
О.В. Варфоломеева  
Приказ № 157 от « 18 » декабря 2020 г.



**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в муниципальном казенном дошкольном образовательном учреждении  
города Новосибирска «Детский сад № 335 комбинированного вида»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

**Федеральный уровень.**

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, №31, ст. 3802);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ» Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

**Документы учреждения.**

- Устав лица;
- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном дошкольном образовательном учреждении города Новосибирска «Детский сад № 335 комбинированного вида»;

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме. педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**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 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, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## 2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора лицея.

2.2. Принятие решения по рассмотрению устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется директором лицея.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора лицея, классными руководителями, учителями-предметниками и другими специалистами, и работниками лицея, которые, при необходимости, составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в лицей секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора лицея направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты лицея по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 3 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор лицея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором лицея. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

## 3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим МКДОУ д/с № 335 по вторникам с 17.00 до 19.00 по адресу: **г. Новосибирск, ул. Дачная, 27а**  
**телефон приемной: 236-38-63.** Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте ДОУ.

3.2. Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим **требованиям:**

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;

- 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

#### **4. Письменное или телефонное обращение**

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: **6300088, г. Новосибирск, ул. Дачная, 27а**

График приема обращений:

**Вторник с 17.00 -19.00**

**Телефон: 236-38-63**

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: **Телефон: 236-38-63**

4.2. График приема телефонных обращений:

**Понедельник- Пятница с 9.00 - 15.00, 236-38-63.**

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

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **не подлежат рассмотрению** (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### **5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.**

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется заведующим ДОУ.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором лицея.