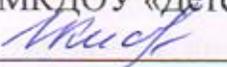


Принято  
общим собранием работников  
МКДОУ «Детский сад №14  
«Алиса»  
Протокол №1 от 29.08.2024г

Утверждаю  
Заведующий МКДОУ  
«Детский сад №14 «Алиса»  
Г.В. Калмыкова  
Приказ № 92-од от 30.08.2024г



Согласовано  
Председатель ПК  
МКДОУ «Детский сад №14 «Алиса»  
 И.А. Кислёнко

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

в Муниципальном казенном дошкольном образовательном учреждении  
«Детский сад №14 «Алиса» Левокумского муниципального округа  
Ставропольского края

### 1. Общее положение

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальном казенном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №14 «Алиса» Левокумского муниципального округа Ставропольского края (далее- ДОУ) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

Рассмотрение обращений граждан в ДОУ осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года №80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации в Ставропольском крае»;

Для целей настоящего Порядка используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством Российской Федерации в сфере работы с обращениями граждан.

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, а также обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема (устных обращений).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется заведующим, старшим воспитателем.

Организация регистрации обращений граждан в ДОУ осуществляется заведующим, организация учета обращений – старшим воспитателем.

## II. Сроки рассмотрения обращений

Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной или устной форме, если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Ставропольского края не установлен более короткий срок рассмотрения.

Во время личного приема заведующий регистрирует устное обращение в «Журнале обращений граждан» (далее - Журнал), в который заносится дата обращения, фамилия, имя, отчество обратившегося, домашний адрес и контактный телефон обратившегося, краткое содержание обращения, результаты рассмотрения обращения, примечания. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение регистрируется в Журнале и рассматривается в установленном порядке.

Заведующий при рассмотрении обращений граждан, поступивших из органов исполнительной власти Ставропольского края, может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

Письменное обращение, поступившее в ДОУ, содержащее вопросы защиты прав ребенка, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## III. Рассмотрение обращений

Обращения граждан регистрируются в «Журнале письменных обращений» в течение 3 дней с момента поступления в ДОУ.

Заведующий при регистрации и аннотации обращения производит его сканирование, а также всех прилагаемых к нему копий документов (за исключением документов, содержащих персональные данные граждан).

Заведующий или старший воспитатель при рассмотрении обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае

необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, направляет данное обращение в правоохранительные органы.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет заведующий или старший воспитатель. Результатом рассмотрения обращений в ДООУ является разрешение поставленных в обращениях, вопросов, подготовка ответов заявителям.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ДООУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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.

#### IV. Организация личного приема граждан

Прием граждан в ДООУ ведут заведующий и старший воспитатель.

Информирование граждан о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах осуществляется путем размещения соответствующей информации на официальном сайте и информационном стенде ДООУ.

Предварительная запись на прием к заведующему производится заведующим. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 15.00 часов.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Право на внеочередной прием в ДООУ имеют:

Герои Советского Союза,

Герои Российской Федерации,

полные кавалеры ордена Славы,

беременные женщины,

ветераны ВОВ,  
ветераны боевых действий,  
инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий,  
инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов,  
граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.

## V. Порядок проведения личного приема граждан

Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Запись граждан на личный прием к заведующему, старшему воспитателю, как правило, производится по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Старший воспитатель консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения, оформляет карточку личного приема гражданина.

Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется старшим воспитателем, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

В случае повторного обращения старший воспитатель осуществляет подборку всех имеющихся в ДОУ материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются заведующему, ведущему личный прием.

Во время личного приема заведующим, старшим воспитателем, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

После завершения личного приема, старший воспитатель регистрирует обращение в Журнале.

Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, направление письменного ответа.

## VI. Оформление ответа на обращение граждан

Ответ на обращение подписывает заведующий или лицо его замещающее.

Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на

обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте ДОУ. При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ДОУ, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении. При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответы на обращения оформляются на бланках ДОУ.

В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, или на электронную почту, если в обращении имеется адрес электронной почты.

## VII. Перечень оснований для отказа гражданину в рассмотрении обращения

Обращение не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес или адрес электронной почты для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

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.

В случае отказа в рассмотрении обращения по существу в течение семи дней со дня регистрации заявителю направляется письменное уведомление.

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 случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

## VIII. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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 вопросов.

В случае нарушения порядка рассмотрения обращений граждан, должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в МКДОУ «Детский сад №14 «Алиса»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД №14 «АЛИСА» ЛЕВОКУМСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

**ЖУРНАЛ**  
**УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

НАЧАТ \_\_\_\_\_

ОКОНЧЕН \_\_\_\_\_

с. Урожайное



Приложение 2  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в МКДОУ «Детский сад №14 «Алиса»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД №14 «АЛИСА» ЛЕВОКУМСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

**ЖУРНАЛ**  
**УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

НАЧАТ \_\_\_\_\_

ОКОНЧЕН \_\_\_\_\_

с. Урожайное

