

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
городского округа Саранск
«Центр развития ребенка – детский сад № 8»
(МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 8»)

Согласовано

На собрании трудового коллектива
Протокол № 1 от 30.08.2023 г.

Утверждено

Приказом МАДОУ «Центр ^{ЦЕНТР}
развития ребенка – детский сад
№8» № 70-д от 01.09.2023г.



**Порядок
рассмотрения жалоб и предложений от
сотрудников, воспитанников и их
родителей (законных представителей)**

МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 8»

Саранск

1. Общее положение

- 1) Настоящим Порядком устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ
- 2) «Центр развития ребенка – детский сад № 8» (далее Порядок) регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение.
- 3) Установленный настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 4) Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 8» (далее детский сад).
- 5) Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 6) Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 7) В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

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

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности детского сада, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности детского сада;

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 детского сада и должностных лиц, либо критика деятельности детского сада и должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя детского сада либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в детском саду.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 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) Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 8 настоящего Порядка, уведомление об адресации письменного обращения в другие государственные органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 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.
- 5) Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 1) Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в детский сад или к должностному лицу с критикой деятельности детского сада или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 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 детский сад или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. 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: <https://ds8sar.schoolrm.ru/>

1) Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: ds.sar.8@e-mordovia.ru

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, 8(8342) 54-68-18

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: ds.sar.8@e-mordovia.ru
Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 430024, Республика Мордовия г. Саранск, ул.Т.Бибиной, д. 3

График работы учреждения :

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 7.00 до 19.00:

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

5. Требования к письменному обращению

1) Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую 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.

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

3) Обращение, поступившее в детский сад или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. 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. Направление и регистрация письменного обращения

1) Гражданин направляет письменное обращение непосредственно заведующему детским садом или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2) Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в детский сад или должностному лицу.

3) Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию детского сада или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 8 настоящего Порядка.

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

5) Детский сад или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другие государственные органы или иному должностному лицу может в случае

необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
2. В случае необходимости рассматривающие обращение детский сад или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

Заведующий детским садом или должностное лицо:

- 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 государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.
- 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 8 настоящего Порядка.
- 5) Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 6) Заведующий детским садом или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны 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.
- 7) Ответ на обращение подписывается заведующим детского сада, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 8) Ответ на обращение, поступившее в детский сад или должностному лицу 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.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.
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.
3. Детский сад или 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.
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 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.

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, заведующий детским садом, 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 детский сад или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 детский сад или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 8 настоящего Порядка, заведующий детским садом, 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.

11. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в детском саду проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Заведующий детским садом и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) детского сада или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.