

**комитет по образованию
администрации городского округа «Город Калининград»
муниципальное автономное дошкольное образовательное
учреждение города Калининграда
центр развития ребенка - детский сад № 2 (МАДОУ ЦРР д/с № 2)**

236010, г. Калининград, ул. Менделеева, 18
Тел./факс: 8(4012) 96-20-01; 92-83-91
сайт: www.детскийсад2.рф; адрес электронной почты: ds002@edu.klgd.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом заведующего
МАДОУ ЦРР д/с № 2
от 01.04.2022г. № 236-О

**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в
муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
города Калининграда центре развития ребенка - детском саду № 2
(МАДОУ ЦРР д/с № 2)**

1. Общие положения

1.1. Настоящим определяется порядок, в соответствии с которым граждане могут реализовать право на личное обращение к заведующему МАДОУ ЦРР д/с № 2 (далее - Учреждение).

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждении (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, обращение посредством обратной связи на официальном сайте Учреждения, а также устное обращение гражданина заведующему Учреждением;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;
- 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации конституционных прав и свобод воспитанников Учреждения или его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика деятельности Учреждения;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов воспитанника либо его прав, свобод или законных интересов.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется заведующим Учреждением (далее – руководителем).

1.5. Руководитель несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.8. Личные обращения граждан, поступающие в устной или (и) письменной формах, а также по телефону, принимаются делопроизводителем по ул.Красносельской, 24 (телефон 928391, 928389), регистрируются в «Журнале регистрации личных обращений граждан» и поступают на

рассмотрение руководителя, который обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

2. Правила рассмотрения письменных обращений

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Электронные обращения, направленные через официальный сайт Учреждения, поступают на рассмотрение руководителя, который обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Электронное обращение не рассматривается при:

отсутствии фамилии и имени заявителя;

наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;

наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв;

наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный или устный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

2.5. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.6. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется руководителем в соответствии с настоящим Порядком и графиком личного приема граждан, утверждаемым приказом руководителя.

3.2. Информация, касающаяся проведения личного приема граждан (графики личных приемов, контактные телефоны для записи, почтовый адрес и адрес электронной почты, на которые могут направляться обращения граждан, иная информация) размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также на информационных стендах в доступном для обозрения месте.

3.3. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком в порядке очередности согласно предварительной записи на прием.

3.4. Запись граждан на личный прием осуществляется лицом, ответственным за регистрацию личных обращений граждан, на основании ходатайства о личном приеме, заявленного с использованием средств телефонной связи и (или) потсупившего в форме электронного документа.

3.5. В случае изменений графика личного приема граждан ответственное лицо в день изменения графика обязано уведомить тех граждан, дата личного приема которых переносится, и согласовать другую дату приема.

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

3.7. При проведении личного приема граждан руководитель Учреждения вправе привлекать иных работников Учреждения.

3.8. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан.

3.9. В ходе личного приема граждан может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, 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 граждан, которая заверяется подписью гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

3.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

3.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию руководителя Учреждения, гражданину делается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.13. Карточки личного приема граждан с поручениями, выданными по результатам личного приема, в течение одного рабочего дня после проведения личного приема передаются для исполнения и подготовки ответа.

3.14. Ответственное лицо ведет регистрацию и учет личных обращений

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

3.16. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.17. Заведующий Учреждением осуществляет личный прием в помещении кабинета заведующего по адресу:

- по ул. Красносельской, 24 – первый понедельник месяца с 14.00 до 18.00. Прием ведется совместно с главным бухгалтером Кисенко Татьяной Сергеевной;

- по ул. Менделеева, 18 – третий понедельник месяца с 14.00 до 18.00. Прием ведется совместно с заместителем заведующего Бочаровой Верой Владимировной.