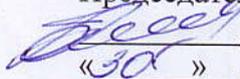


Согласовано  
Председатель СООС  
 /В.А. Кожурова  
«30» 10 2019 г.

  
Утверждаю  
Заведующий МАДОУ д/с № 27  
/И.С. Борисова  
«30» 10 2019 г.

Приложение к приказу  
заведующего МАДОУ д/с № 27  
от 30.10.2019 г. № 293-о

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение города Калининграда детского сада № 27**

### **1. Общие положения**

1.1 Настоящим определяется порядок, в соответствии с которым граждане могут реализовать право на личное обращение к заведующему МАДОУ д/с № 27 (далее – Учреждение).

1.2 Порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение (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.

1.5 Заведующий Учреждением 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.

### **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,

излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2 В случае необходимости и 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 заведующего учреждением, который обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, пол, 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, здоровья 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 заведующий Учреждением 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 заведующего Учреждением, 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 проводится заведующим. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3 Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

3.5 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего Учреждением, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

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

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

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

- проспект Победы, 24 – понедельник, четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00.

3.9 Личные обращения граждан, поступающие в устной или (и) письменной формах, а также по телефону, принимаются делопроизводителем по проспекту Победы, 24 (телефон 95-36-11), регистрируются в «Журнале регистрации личных обращений граждан» и поступают на рассмотрение заведующего Учреждением, который обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.