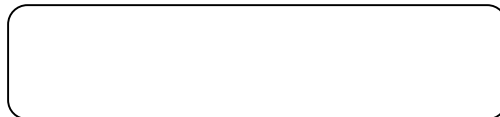


Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 93 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара
(МБДОУ «Детский сад № 93» г. Сыктывкара)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ
«Детский сад № 93» г. Сыктывкара
_____ О.О. Вольф
«15» Апреля 2025 г.



ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан, поступивших в

*Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 93 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара*

Сыктывкар
2024 г.

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 93 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее - ДОО), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения) и проведения личного приема граждан руководителем ДОО (далее - личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее - гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в ДОО и должностным лицам ДОО.

1.3. Место нахождения ДОО:

Юридический адрес ДОО: 167023, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, д. 79а.

Места осуществления образовательной деятельности:

167023, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, д. 79а.

167023, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Димитрова, д. 15.

Личный прием

Руководитель ДОО осуществляет прием в помещении кабинета заведующего по адресам:

Корпус № 1 (ул. Коммунистическая, д. 79а):

- понедельник: 08.30-10.00;

- среда: 15:00-17:30

Корпус № 2 (ул. Димитрова, д. 15):

- Четверг: 14.00 - 17.00

Предварительная запись осуществляется по телефону (8212)32-25-24.

Заместитель заведующего по АХЧ осуществляет прием в помещении кабинета по адресу:

Корпус № 2 (ул. Димитрова, д. 15):

- Четверг: 14.00 - 17.00

Личный прием граждан старшими воспитателями осуществляется в методических кабинетах в соответствии с графиком личного приема граждан по адресам:

Корпус № 1 (ул. Коммунистическая, д. 79а)

- Четверг: 15.00 – 18.00

Корпус № 2 (ул. Димитрова, д. 15):

- Вторник: 14.00 - 17.00

Телефон/факс ДОО: (8212) 32-25-24;

Адрес электронной почты ДОО: ds_93_syk@edu.rkomi.ru

Официальный сайт ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://ds93-syktvykar-r11.gosweb.gosuslugi.ru> (далее - официальный сайт ДОО).

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть

получена:

- непосредственно в ДОО на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте ДОО;
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной

почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан (об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в кабинет руководителя ДОО, а также на официальном сайте ДОО.

На официальном сайте ДОО размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес ДОО;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты ДОО;
- настоящий Порядок.

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте ДОО, а также на информационных стендах ДОО является ответственное лицо, назначенное приказом руководителя ДОО (далее – ответственное лицо).

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994 г., Законом Республики Коми от 11.05.2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом ДОО, настоящим Порядком.

2.2. ДОО, должностное лицо ДОО:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Порядка;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Регистрация обращений производится ответственным лицом, назначенным приказом руководителя ДОО, в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение 3 дней

со дня поступления обращения в ДОО или должностному лицу ДОО в письменной форме (далее - письменное обращение) или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее - электронное обращение).

Журнал регистрации обращений граждан ведется по форме согласно приложению 3 настоящего Порядка.

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день ДОО.

2.3.1. Требования к письменному обращению:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте ДОО.

2.3.2. Требования к электронному обращению:

В разделе «Обратная связь» официального сайта ДОО размещена справочная информация и соответствующие ссылки на виджеты Платформы обратной связи Единого портала, посредством которых граждане могут направить обращение в форме электронного документа в соответствии с требованиями законодательства.

Отправка обращений гражданами по электронной почте ДОО не предусматривается.

В электронном 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, 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.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.3 настоящего Порядка.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение и сообщается контактный телефон ДОО.

2.6. Обращение проверяется ответственным лицом на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному

и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.7. При регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» заполняется регистрационная карточка обращения, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер согласно номенклатуре дел ДОО;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.6 настоящего Порядка).

2.8. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.9. Зарегистрированное обращение в течение 1 дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции к руководителю ДОО. Срок оформления резолюции составляет не более 3 дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу ДОО о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения в ДОО.

2.10. После оформления резолюции руководителем ДОО обращение направляется исполнителю не позднее следующего дня со дня получения резолюции.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц ДОО, готовит проект решения на обращение. Должностные лица, рассматривающие обращение, по запросу исполнителя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнитель для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

- в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), 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;

- при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу ДОО, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

- 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, руководитель ДОО 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 ДОО или одному и тому же должностному лицу ДОО. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- в случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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 ДОО или соответствующему должностному лицу ДОО.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 - ФЗ, руководитель ДОО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя руководителя ДОО служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции руководителем ДОО составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции руководителя ДОО о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 дня направляется уведомление за подписью руководителя ДОО о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается ответственным лицом в «Журнале регистрации обращений граждан» ДОО в течение 1 дня со дня принятия такого решения руководителем ДОО.

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении

каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в локальные нормативные документы, совершенствования деятельности ДОО;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае принятия предложения;
- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции ДОО;
- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции ДОО;
- обоснованность сообщения о недостатках в работе ДОО и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) ДОО положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется руководителю ДОО для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении

неправомерности предъявляемых претензий.

2.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу ДОО, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу ДОО, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.17. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.18. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 дней до окончания срока исполнения поручения, работник ДОО, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.19. Исполнитель в течение 1 дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания руководителю ДОО либо подписывает ответ на обращение самостоятельно, в случае если такое поручение содержится в резолюции.

Исполнитель, в случае подписания ответа на обращение самостоятельно, направляет копию ответа на обращение руководителю ДОО для снятия с контроля в срок не позднее 1 дня после самостоятельного направления ответа на обращение в адрес заявителя.

2.20. Руководитель ДОО в течение 3 дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.21. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, без продления срока рассмотрения обращения.

2.22. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью руководителя ДОО подлежит снятию с контроля в срок не позднее 1 дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Ответственное лицо в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в «Журнале регистрации обращений граждан» ДОО, оформляет почтовое отправление в конверт и отправляет заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в ДОО или должностному лицу ДОО из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц ДОО, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу ДОО, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в ДОО или должностному лицу ДОО, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами, либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Руководитель ДОО ведет личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан.

3.2. Личный прием граждан, пришедших в ДОО, проводится в кабинете руководителя ДОО или кабинетах должностных лиц.

3.3. При проведении личного приема руководителем ДОО гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, и кратко излагает суть обращения.

3.4. В ходе проведения личного приема гражданину может быть отказано в приеме в случае, если:

- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

3.5. При осуществлении личного приема руководителем ДОО заполняется карточка личного приема (далее - карточка) по форме (приложение № 2 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

3.6. Личный прием руководителем ДОО осуществляется в порядке очередности и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным в ДОО.

3.7. Для участия в личном приеме, который проводит руководитель ДОО, могут быть приглашены работники ДОО, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.8. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

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 карточке.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам ДОО, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней.

3.9. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.

3.10. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

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

3.11. Результат личного приема и поручения должностным лицам ДОО (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление поручений должностным лицам ДОО о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО или должностного лица ДОО;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная руководителем ДОО карточка личного приема регистрируется ответственным лицом в «Журнале регистрации обращения граждан» ДОО.

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

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками ДОО настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции руководителем ДОО.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится ответственным лицом, назначенным приказом руководителя ДОО.

4.3. Обращение снимается с контроля ответственным лицом в «Журнале регистрации обращений граждан» ДОО после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения ответственное лицо ДОО вносит в «Журнал

регистрации обращений граждан».

4.4. Ежемесячно 1-го числа месяца, следующего за отчетным, ответственное лицо, назначенное приказом руководителя ДОО, направляет руководителю ДОО отчет о результатах рассмотрения обращений и информацию о нарушении сроков рассмотрения обращений, в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.5. Должностные лица ДОО несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

4.6. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) ДОО, должностных лиц ДОО при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

V. Делопроизводство

5.1. Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел ДОО, ежегодно утверждаемой приказом руководителя ДОО.

5.2. Материалы по рассмотрению обращений формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно номенклатуре дел ДОО.

5.3. При формировании документов по рассмотрению обращений проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «в дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка ответственным лицом ДОО.

5.5. Документы по рассмотрению обращений хранятся в кабинете руководителя ДОО. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

Карточка личного приема № _____

Дата приема: «___» _____ 20__ г.

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Контактный телефон: _____

Льготный состав: _____

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

Решение, принятое по устному обращению: _____

Даны устные разъяснения _____ (_____)
подпись *расшифровка подписи*

Даны поручения:

1. Фамилия И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

2. Фамилия И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: _____ Регистрационный номер: _____

Подпись лица, осуществившего прием: _____ (_____)
подпись *расшифровка подписи*

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение «Детский сад № 93
общеразвивающего вида» г. Сыктывкара

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

Индекс, дата	Тип доставки	ФИО гражданина, адрес	Краткое содержание обращения (форма обращения)	Исполнитель, резолуция	Отметка о постановки обращения на контроль	Дата исполнения обращения	Результат исполнения

«Мывкыд сӧвмӧдан сыктывкарса челядьӧс 93 №-а видзанін» школаӧдз велӧдан
муниципальной сьӧмкуд учреждение

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 93 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара
(МБДОУ «Детский сад № 93» г. Сыктывкара)

П Р И К А З

от 15 апреля 2025 года

№ 44 - пд

Сыктывкар

О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ДОО

В соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994 г., Законом Республики Коми от 11.05.2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом ДОО

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 93 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара.
2. Ответственность за ведение «Журнала регистрации обращений граждан», а также за прием обращений в электронной форме, поступающих в ДОО, оставляю за собой.
3. Разместить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 93 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара на информационном стенде и на официальном сайте ДОО в 3-дневный срок.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий ДОО

О.О. Вольф