

**Положение
о порядке организации обращения граждан Российской Федерации
в муниципальном автономном дошкольном образовательном
учреждении детский сад «Светлячок»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан российской федерации в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Светлячок» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Светлячок» (далее МАДОУ «Светлячок») в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединения граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в МАДОУ «Светлячок» в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (при наличии раздела для направления обращений в форме электронного документа), или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение МАДОУ «Светлячок»: 607760, Нижегородская область, г. Первомайск, ул. Заречная, д. №15, а также на сайте МАДОУ «Светлячок».

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): <https://pervomay-svetlyachok.edusite.ru/>

Адрес электронной почты: perv.svetl@yandex.ru

График работы МАДОУ «Светлячок»:

понедельник - пятница: 06.30 - 18.30;

выходные дни: суббота - воскресенье.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (83139) 2-10-74, на адрес электронной почты: perv.svetl@yandex.ru, по адресу: 607760, Нижегородская область, г. Первомайск, ул. Заречная, д. №15, а также на сайте МАДОУ «Светлячок» (телеграммой, письмом).

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах МАДОУ «Светлячок» размещены на официальном сайте МАДОУ «Светлячок» в сети «Интернет».

1.4. Гражданин может лично передать письменное обращение в адресованное руководящему составу учреждения по адресу: 607760, Нижегородская область, г. Первомайск, ул. Заречная, д. №15. Обращение в форме электронного документа возможно путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте МАДОУ «Светлячок»: <https://pervomay-svetlyachok.edusite.ru/>

1.5. Личный прием граждан в МАДОУ «Светлячок» осуществляется заведующим, уполномоченным на то лицом, в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, днях и часах, о чем информация доводится до сведения граждан.

1.6. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.6.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, а также путем использования Единого портала, иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (при наличии раздела для направления обращений в форме электронного документа).

1.6.2. 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.

1.6.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 2.2.7 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6.4. 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.

1.6.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. В соответствии с действующим законодательством при исполнении должностных обязанностей сотрудники учреждения обязаны проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами.

2. Порядок работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридических лиц (далее – обращения граждан).

2.1. Порядок регистрации обращений граждан.

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется ответственным за обращение граждан в МАДОУ «Светлячок» (далее – ответственный).

Ответственный при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес МАДОУ «Светлячок» нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, оригиналами личных документов, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится у ответственного, второй приобщается к поступившему обращению.

При приеме обращения в письменном виде непосредственно от заявителя на его копии обращения ставится (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.1.2. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию ответственному.

При приеме обращения в форме электронного документа, директор или лицо его замещающее распечатывает его на бумажном носителе. Дальнейшая работа с таким обращением производится в порядке, предусмотренном для обращений в письменной форме.

2.1.3. Все поступившие обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа) подлежат регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - СЭДО).

Регистрация обращений граждан осуществляется в порядке, установленном разделами III и IV регламента электронного документооборота с использованием электронной подписи в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области и её структурных подразделениях с правом юридического лица, утвержденного распоряжением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области 18.03.2019 № 86-р.

2.1.4. Заведующий, лицо ответственное за прием и регистрацию документов, заполняет регистрационную карту в СЭДО, прикрепляет к ней электронный образ поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями).

При регистрации обращений граждан в СЭДО вносятся следующие сведения:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя (имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;
- социальное положение автора(ов) (при наличии таких сведений);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);

- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- признак «много пишущий автор»;
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая консультация, интернет-линия, «горячая» телефонная линия, каналы электронного обмена - VipNet или СЭДО, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и др.);
- наименование государственного (иного) органа или организации отправителя (в случае поступления обращения в порядке переадресации в соответствии с компетенцией), дата и исходящий номер сопроводительного документа;
- краткое изложение вопроса(ов), содержащего(их)ся в обращении, с указанием четырехзначного цифрового кода каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- количество листов основного текста обращения;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);
- признак постановки обращения на контроль;
- указания по исполнению документа (проект резолюции);
- регистрационный номер;
- фамилия и телефон секретаря, ответственного за прием и регистрацию документов.

2.1.5. Обращения, зарегистрированные в СЭДО, берется в работу директором, лицом, исполняющим его обязанности либо уполномоченным лицом в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в МАДОУ «Светлячок» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения: МАДОУ «Светлячок», либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и

тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.2.3. Обращение в письменной форме рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее – СВО), отражения вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения СВО, или заключивших контракт (имевших иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в СВО, или заключивших в период с 1 октября 2022 года до 1 сентября 2023 года соглашения (имевших иные правоотношения) с Министерством обороны Российской Федерации и выполнявших задачи в составе специальных подразделений воинских частей в ходе СВО, или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения. Обращения граждан по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, жалобы на педагогических работников рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации. Заведующий МАДОУ «Светлячок» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.4. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник управления образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.5. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ «Светлячок», направляется в течение **пяти 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, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.2.8, 2.2.9 настоящего Положения.

2.2.6. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.2.9, 2.2.10 настоящего Положения.

2.2.7. Если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или его 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, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, **в течение семи дней** со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.2.8. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление образования вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.9. Если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МАДОУ «Светлячок» 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.

2.2.10. Если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МАДОУ «Светлячок» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение **семи дней со дня регистрации** обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.11. Если в обращении гражданина в письменной форме 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 МАДОУ «Светлячок» 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 МАДОУ «Светлячок». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 в МАДОУ «Светлячок».

2.2.12. В случае поступления в МАДОУ «Светлячок» или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 2.3.7. настоящего Положения на официальном сайте МАДОУ «Светлячок» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение **семи дней со дня регистрации** обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.13. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции МАДОУ «Светлячок», содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение **семи дней со дня регистрации** в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. Зарегистрированное в СЭДО обращение заявителя с проектом резолюции поступает на рассмотрение заведующему МАДОУ «Светлячок», лицу,

исполняющему его обязанности, либо уполномоченному лицу в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.3.2. Обращение заявителя, согласно утвержденной резолюции, поступает на исполнение сотрудникам МАДОУ «Светлячок» (далее - исполнитель (ответственный исполнитель)).

2.3.3. Исполнитель (ответственный исполнитель), к которому поступило на рассмотрение обращение изучает обращение и приложенные к нему материалы.

Обращение с утвержденной резолюцией в электронной форме считается доведенным до исполнителя с момента его поступления в соответствующую папку СЭДО.

2.3.4. Исполнитель (ответственный исполнитель):

- 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 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;
- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.2.4 - 2.2.5 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.5. Исполнитель (ответственный исполнитель) подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает в порядке, установленном разделом VI регламента электронного документооборота с использованием электронной подписи в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области и её структурных подразделениях с правом юридического лица, утвержденного распоряжением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 18.03.2019 № 86-р.

Ответ на обращение оформляется на бланке МАДОУ «Светлячок» в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области и ее структурных подразделениях, утвержденной распоряжением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 01.04.2013 № 118-р, и подписывается заведующим МАДОУ «Светлячок», лицом, исполняющим его обязанности, либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.6. Ответ на запрос органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение заявителя, направляется в течение 15 дней.

Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты МАДОУ «Светлячок» по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ «Светлячок» или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ «Светлячок» или должностному лицу в письменной форме.

В случае поступления в МАДОУ «Светлячок» или должностному лицу обращения, содержащего предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте МАДОУ «Светлячок» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3.8. Ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.9. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.10. Принимая решение об отказе в МАДОУ «Светлячок», соответствующий орган или должностное лицо сообщает гражданину в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. Порядок формирования и оформление дел, обеспечение их учета и сохранности осуществляет ответственным лицом назначенным приказом директора МАДОУ «Светлячок».

2.4.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

3. Организация личного приема граждан.

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции МАДОУ «Светлячок», проводится в целях поддержания контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Личный прием граждан проводится заведующим МАДОУ «Светлячок».

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в МАДОУ «Светлячок» гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Прием граждан в МАДОУ «Светлячок» ведется в соответствии с графиком, согласно приложению 1 к настоящему Положению на основании предварительной записи на прием по телефону (83139) 2-10-74, либо по адресу местонахождения МАДОУ «Светлячок».

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте МАДОУ «Светлячок», а также на информационном стенде в МАДОУ «Светлячок» и в местах проведения личного приема.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

3.3. Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;

- граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей;

- инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

- беременные женщины;

- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

- лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области»;

- иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4. Запись на прием, организация проведения личного приема заведующим МАДОУ «Светлячок» осуществляется ответственным за организацию обращение граждан.

3.5. Ответственный за организацию обращение граждан, осуществляющий запись заявителей на личный прием к заведующему МАДОУ «Светлячок», информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии,

имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.6. Ответственный за организацию обращение граждан, при личном обращении гражданина с просьбой о личном приеме к заведующему МАДОУ «Светлячок» вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

3.7. При осуществлении записи на личный прием к заведующему МАДОУ «Светлячок» ответственным за организацию обращение граждан осуществляется учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением 2 к настоящему Положению.

3.8. Если гражданин был принят уполномоченным лицом МАДОУ «Светлячок», но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на личном приеме заведующего МАДОУ «Светлячок», то ему должна быть представлена такая возможность в соответствии с законодательством.

3.9. Ответственный за организацию обращение граждан, осуществляющий запись заявителей на личный прием к заведующему МАДОУ «Светлячок», направляет заведующему МАДОУ «Светлячок» карточку личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.10. В случае необходимости заведующий МАДОУ «Светлячок» дает поручение специалистам МАДОУ «Светлячок» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

По решению заведующего МАДОУ «Светлячок» к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться сотрудники МКУ «Центр по обслуживанию МОУ».

3.11. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) заведующий МАДОУ «Светлячок», к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону или иным способом.

3.12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина, согласно приложению 3 к настоящему Положению.

3.13. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить обращение в письменной форме по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.14. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Обращения граждан в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии обращения гражданина в письменной форме производится запись в карточке личного приема.

3.15. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию МАДОУ «Светлячок», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в

установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу.

3.17. При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан заведующим МАДОУ «Светлячок» и уполномоченными на это лицами по их решению может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения, поставленных в обращениях вопросов и осуществление мер по выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется заведующим.

4.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется посредством:

- постановки обращения на контрольный учет с использованием автоматизированной информационной системы;
- предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения;
- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения;
- снятия обращения с контрольного учета.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полные или частичные удовлетворения обращения.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.5. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению;
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

4.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо, принявшее решение по обращению, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.7. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в МАДОУ «Светлячок», готовит информацию для размещения на официальном сайте МАДОУ «Светлячок» и передает информацию ответственному за размещение информации на официальном сайте МАДОУ «Светлячок» и размещает на официальном сайте МАДОУ «Светлячок» отчет о работе с обращениями граждан за год - в срок до 15 января года, следующего за отчетным.

Отчет должен содержать следующие данные:

- 1) количество обращений граждан в письменной форме, поступивших в МАДОУ «Светлячок»;
- 2) количество граждан, принятых в ходе личных приемов;
- 3) количество обращений в письменной форме, по которым принято решение о полном или частичном удовлетворении, об отказе в удовлетворении обращений;
- 4) количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков.

4.8. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, осуществляет анализ рассмотрения обращений.

Анализ должен содержать:

- 1) статистическую информацию о поступлении и результатах рассмотрения обращений;
- 2) тематику обращений;
- 3) соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

4.9. Результаты анализа ежеквартально размещаются на официальном сайте МАДОУ «Светлячок».

4.10. Снятие обращения с контроля осуществляется в порядке, установленном разделом IX регламента электронного документооборота с использованием электронной подписи в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области и её структурных подразделениях с правом юридического лица, утвержденного распоряжением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области 18.03.2019 № 86-р.

4.11. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством.

5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших через Интернет-приемную (далее – Интернет - обращение).

5.1. Обращения, поступившие в МАДОУ «Светлячок» или должностному лицу через Интернет-приемную официального веб-сайта МАДОУ «Светлячок» должны содержать обязательно:

- наименование организации или должностного лица, которому они адресованы;
- изложение существа обращения;
- фамилию, имя, отчество обратившегося (отчество заполняется при наличии);
- электронный адрес (e-mail) либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;
- дату отправления письма, по желанию заявителя;
- контактный телефон;
- изложение существа обращения.

5.2. Регистрация Интернет - обращений осуществляется ответственным за обращение граждан в порядке, установленном в пункте 2.1.3. настоящего положения.

5.3. Решения по Интернет - обращениям, поступившим на рассмотрение в учреждение, принимаются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок не установлен.

6. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан.

6.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения, поставленных в обращениях вопросов и осуществление мер по выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем начальника управления образования.

6.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется посредством:

- постановки обращения на контрольный учет с использованием автоматизированной информационной системы;
- предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения;
- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения;
- снятия обращения с контрольного учета.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полные или частичные удовлетворения обращения.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению управления образования не является основанием для снятия обращения с контроля.

6.5. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению;
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

6.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо, принявшее решение по обращению, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6.7. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в управлении образования, готовит и размещает на официальном сайте управления образования отчет о работе с обращениями граждан за год - в срок до 15 января года, следующего за отчетным.

Отчет должен содержать следующие данные:

- 1) количество обращений граждан в письменной форме, поступивших в управление образования;
- 2) количество граждан, принятых в ходе личных приемов;
- 3) количество обращений в письменной форме, по которым принято решение о полном или частичном удовлетворении, об отказе в удовлетворении обращений;
- 4) количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков.

6.8. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, осуществляет анализ рассмотрения обращений.

Анализ должен содержать:

- 1) статистическую информацию о поступлении и результатах рассмотрения обращений;
- 2) тематику обращений;
- 3) соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

6.9. Результаты анализа ежеквартально размещаются на официальном сайте управления образования.

6.10. Снятие обращения с контроля осуществляется в порядке, установленном разделом IX регламента электронного документооборота с

использованием электронной подписи в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области и её структурных подразделениях с правом юридического лица, утвержденного распоряжением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области 18.03.2019 № 86-р.

6.11. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством.

График приема граждан

Должность	Фамилия, имя, отчество	День недели (в рабочие дни)	Время
Заведующий МАДОУ «Светлячок»	Грачева Юлия Васильевна	Понедельник	с 8:00 до 12:00 с 13:00 до 17: 00
		Вторник	
		Среда	
		Четверг	
		Пятница	

Форма
журнал учета приема обращений граждан

№, п/п	Дата приема	Ф.И.О.	Место работы	Краткое содержание вопроса	Отметка о приеме	Результат рассмотрения обращения

Карточка личного приема граждан

№ _____ " ____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
