

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 345
(МАДОУ детский сад № 345)**

ул. Мамина-Сибиряка, 91 а, Екатеринбург, Свердловская область, 620133
тел./факс 8(343) 350-29-99, e-mail: mdou345@eduekb.ru, http://345.tvoyasadik.ru
ИНН/КПП 6670425384/6670001001 /

ПРИНЯТО

Педагогическим советом

Протокол № 3 от 14.01 2021 г.

СОГЛАСОВАНО

Советом родителей

Протокол № 3 от 12.01 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий МАДОУ

детский сад № 345

Дворская О.В.

Приказ № 66-01 от 14.01 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке подачи и рассмотрения обращений родителей
(законных представителей) воспитанников Муниципального
автономного дошкольного образовательного учреждения
детский сад № 345**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений родителей (законных представителей) и обучающихся МАДОУ детский сад № 345.

1.2. В работе с обращениями родителей (законных представителей) воспитанников администрация МАДОУ детский сад № 345 руководствуется:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- п.1 ст. 64 Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ,
- Уставом МАДОУ детский сад № 345.

1.3. Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменном виде по почте, в форме электронного документа или высказанные в устной форме.

1.5. Данное Положение рассматривает обращения родителей (законных представителей) как важное средство укрепления их связей с администрацией МАДОУ детский сад № 345 по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение родителей (законных представителей) воспитанников (далее - обращение) в настоящем Положении понимаются направленные в МАДОУ детский сад № 345 заведующему или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2.1. Предложение, обращение, конкретного характера, не связанное с нарушением прав, направленное на совершенствование организации и деятельности МАДОУ детский сад № 345, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности МАДОУ детский сад № 345.

2.3. Заявление - просьба родителя (законного представителя) 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 МАДОУ детский сад № 345 и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ детский сад № 345 и должностных лиц.

2.4. Жалоба - обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) заведующего МАДОУ детский сад № 345 или конкретным должностным лицом.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции заведующего МАДОУ детский сад № 345 либо выполняющее организационно - распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

3. Право родителей (законных представителей) воспитанников на обращения.

3.1. Родители (законные представители) и обучающиеся МАДОУ детский сад № 345, вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться к заведующему МАДОУ детский сад № 345 с обращениями и жалобами, к конкретным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

3.2. Заведующий или конкретное должностное лицо обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения родителей (законных представителей) и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, иными законодательными и нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

3.2. Обращения, поступившие в МАДОУ детский сад № 345 от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4. Права родителей (законных представителей) при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения заведующим или должностным лицом родители (законные представители) МАДОУ детский сад № 345 имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности родителей (законных представителей) воспитанников в связи с их обращением

5.1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) и воспитанников в связи с их обращением к заведующему или должностному лицу с критикой деятельности МАДОУ детский сад № 345 или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни родителей (законных представителей) воспитанников, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения заведующему МАДОУ детский сад № 345 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Письменные обращения является основной формой обращения участников образовательного процесса, принятой в МАДОУ детский сад № 345, если не указано иное.

6.2. Родитель (законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо должность, фамилию, имя, отчество заведующего МАДОУ детский сад № 345, либо 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.

6.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов родитель (законный представитель) и обучающийся прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.4. Обращение, поступившее заведующему МАДОУ детский сад № 345 или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

6.5. В обращении обратившийся 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.

7. Направление и регистрация письменного обращения

7. 1. Родитель (законный представитель) направляет письменное обращение непосредственно заведующему МАДОУ детский сад № 345 или тому

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ детский сад № 345

7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется всем должностным лицам.

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

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в МАДОУ детский сад № 345, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Заведующий МАДОУ детский сад № 345 или должностное лицо:

- создает комиссию по рассмотрению обращения;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием родителя (законного представителя), направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях 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 родителя (законного представителя) и обучающегося;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; 5) уведомляет родителя (законного представителя) о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Ответ на обращение подписывается заведующим МАДОУ детский сад № 345, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

9.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ детский сад № 345 или должностному лицу в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ детский сад № 345 или должностному лицу в письменной форме.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия родителя (законного представителя) воспитанника, направившего обращение,

электронный 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.

10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается родителю (законному представителю), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.3. Заведующий МАДОУ детский сад № 345 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 родителю (законному представителю), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается родителю (законному представителю), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.5. В случае, если в письменном обращении родителя (законного представителя) 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 детский сад № 345, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с родителем (законным представителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись именно в МАДОУ детский сад № 345 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель), направивший обращение.

10.6. 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, родителю (законному представителю), направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, родитель (законный представитель) вправе вновь направить обращение в МАДОУ детский сад № 345.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее в МАДОУ детский сад № 345 рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях, заведующий МАДОУ детский сад № 345, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения родителя (законного представителя), направившего обращение.

12. Личный прием родителей (законных представителей) воспитанников

12.1. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся проводится МАДОУ детский сад № 345 заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения родителей (законных представителей) воспитанников.

12.2. При личном приеме родитель (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. Содержание устного обращения письменно фиксируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия родителя (законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

12.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ детский сад № 345 или должностного лица, родителю (законному представителю) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема родителю (законному представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

13.1. Заведующий МАДОУ детский сад № 345 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 родителей (законных представителей) и обучающихся.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 21544219559557245818350236768380521217002357689

Владелец Дворецкая Оксана Владимировна

Действителен с 22.08.2024 по 22.08.2025