



Министерство образования и науки Республики Дагестан
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН «ДЕТСКИЙ САД № 92 «ЗВЕЗДОЧКА»

367032 г. Махачкала
zvezdasad92@mail.ru

ул. М. Гаджиева 160 «А»

Приказ № 08- П

От 18.04. 2025 г.

г. Махачкала
по ГБДОУ РД
«Детский сад № 92 «Звездочка»

1.О назначении ответственных лиц за работу с обращениями граждан и ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ

В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, внесенными Федеральными законами от 29.06.2010г. №126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ, от 07.05.2013г. №80-ФЗ, от 02.07.2013г. №182-ФЗ, от 24.11.2014г. №357-ФЗ, от 03.11.2015г. №305-ФЗ, во исполнении Указа Президента РФ от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан, а также своевременного и регулярного размещения информации о результатах рассмотрения обращений граждан на портале ССТУ.РФ,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка» согласно приложения №1.
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в з ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка» заместителя директора по учебно-воспитательной работе Абдулжапарову К.М. и возложить на нее обязанности по учету, рассмотрению, подготовке ответов, направлению по назначению и хранению обращений граждан.
3. Ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка» в своей работе руководствоваться:
 - 3.1. Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, внесенными Федеральными законами от 29.06.2010г.

№126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ, от 07.05.2013г. №80-ФЗ, от 02.07.2013г. №182-ФЗ, от 24.11.2014г. №357-ФЗ, от 03.11.2015г. №305-ФЗ;

3.2. Порядком рассмотрения обращений граждан в МКОУ «ЛСОШ №68», утвержденным п.1 настоящего приказа от 26.06.2017года.

4. Назначить ответственным лицом за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее – раздел), за непосредственное внесение информации в указанный раздел, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя, заместителя директора по учебно-воспитательной работе Абдулжапарову К.М.
5. Назначить ответственным лицом за предоставление информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя, заместителя директора по учебно-воспитательной работе Абдулжапарову К.М.
6. Назначить ответственным лицом за техническое сопровождение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее – раздел) – заместителя директора по учебно-воспитательной работе Абдулжапарову К.М.
7. Ответственному лицу за ведение и за техническое сопровождение раздела и ответственному лицу за предоставление информации в заместителю директора по учебно-воспитательной работе Абдулжапаровой К.М.
 - обязать соблюдать порядок заполнения информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах и Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка», утвержденным п.1 настоящего приказа от 18.04.2025года;
 - обеспечить регулярное заполнение на портале ССТУ.РФ раздела «Результаты рассмотрения обращений» в отношении всех обращений, поступивших как в порядке перенаправления, так и непосредственно в администрацию ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка»;
 - вменить в обязанности внесение информации в раздел, включая отчетность, ежемесячно.
- Администратору сайта Гимбатовой З.Г. разместить данный приказ в срок до 01.05.2025 года.
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

С приказом ознакомлены:

Директор Магомедова Э.А.

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка»
- 1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) воспитанников, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте, через официальный сайт школы и иным информационным системам общего пользования.
- 1.4. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:
 - Обращение* гражданина (далее обращение), направленное в школу, это предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;
 - Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
 - Заявление* - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;
 - Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

- 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.
- 2.2. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты,

если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

2.4.1. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

2.4.2. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) текст не поддается прочтению;
- 3) обжалуется судебное решение;
- 4) в 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;
- 5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ

3.1 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

3.2 После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

3.3 Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4 Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В

- исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.
- 3.5 Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 3.6 Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю школы на утверждение.
- 3.7 Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение

3.8 дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

3.9 При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.10 Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.11 Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.12 При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.1 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 4.2 Прием граждан осуществляется руководителем школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.
- 4.3 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт

школы.

4.4 При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6 Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7 Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

4.8 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

5.1 Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя школы.

5.2 Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

6.2. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан

Приложение №1 Порядка рассмотрения
обращений граждан в
ГБДОУ РД «Детский сад №92 «Звездочка»

Форма журнала обращений

№№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя), обратившегося	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: «___» _____ 20__

регистрационный № _____

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 201238376697895853320780557420615072302087238985

Владелец Магомедова Эльмира Абдулжалиловна

Действителен с 14.04.2025 по 14.04.2026