



ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ХАНТЫ-МАНСИЙСК
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка – детский сад № 20 «Сказка»
(МБДОУ ЦРР «Детский сад № 20 «Сказка»)
г. Ханты-Мансийск, ул. Комсомольская, д. 30-а, тел/факс: 33-29-39

ПРИКАЗ
Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан

Номер документа	Дата составления
357	31.08.2023

Во исполнение Федерального Закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ (п.3. ст.45), Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью приведения нормативно-правовой базы учреждения в соответствие действующему законодательству,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Считать «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан» от 30.09.2019 года № 257 утратившим силу.
2. Утвердить локальный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан» принятое на общем собрании коллектива, при участии родительского комитета.
3. Пролонгировать форму журнала регистрации заявлений по обращению граждан муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 20 «Сказка».
4. Участникам образовательных отношений принять к сведению данное «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан».
5. Заместителю заведующего по ВР – Высоцкая О.В. разместить на официальном сайте «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан»
6. Ответственность за исполнение приказа возложить на заместителя заведующего по ВР Высоцкую О.В.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий

Е.В.Турсукова

С приказом ознакомлены:

Должность	ФИО	Дата	Подпись
Заместитель заведующего по ВР	О.В.Высоцкая	31.08.2023	



**ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ХАНТЫ-МАНСИЙСК
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка – детский сад № 20 «Сказка»
(МБДОУ ЦРР «Детский сад № 20 «Сказка»)
г. Ханты-Мансийск, ул. Комсомольская, д. 30- а, тел/факс: 33-29-39**

Принято:
Общим собранием
протокол № 7 от 31.08.2023

Утверждаю:
Заведующий
МБДОУ ЦРР № 20 «Сказка»
_____ Е.В. Турсукова

Согласовано:
Родительский комитет
Протокол № 3 от 31.08.2023

Приказ № 357 от 31.08.2023.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка – детский сад № 20 «Сказка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка – детский сад № 20 «Сказка» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках Учреждения, подписанных их заведующим или уполномоченным на то лицом, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в

обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

1.5. Администрация ДОО систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОО либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОО гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения дошкольного образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет:

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: skazka-hm@mail.ru

3.2. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 628011, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийск, улица Комсомольская, д.30-а., тел./факс: 33-29-39;31-89-75.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения: тел./факс: 33-29-39, 32-08-66;31-89-75.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу; 628011, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийск, улица Комсомольская, д.30-а., тел./факс: 33-29-39.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 8.00 до 15.30;
обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

3.4. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения, на информационных стендах дошкольного образовательного размещается Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка – детский сад № 20 «Сказка».

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в дошкольное образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДООУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

4.3. Обращение, поступившее в Администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующей ДООУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Все поступающие в администрацию ДООУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

4.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДООУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение по-

ставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

4.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДООУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

5.1. Обращение, поступившее заведующей ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал и карточку личного приема.

5.3. Заведующая ДООУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

5.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующей ДООУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующей ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующей ДООУ и регистрируются в журнале.

5.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующей ДООУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

5.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующей ДООУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также прощаются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

5.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие заведующей ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующей ДООУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

6.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи Заведующая вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующей ДООУ или заместителем.

6.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей или первым заместителем.

6.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек уста-

новленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующей ДОУ.

6.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующая ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

7.1. Обращения, поступившие заведующей ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

7.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

8. Организация работы по личному приему граждан

8.1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается руководителем.

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

8.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующей ДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

8.4. Во время записи на прием заведующая заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего приема, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в

карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. Работа с обращениями, поставленными на контроль

9.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

9.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

9.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующую ДОУ либо заместителя заведующей по УВР, готовит ответ заявителю.

9.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующей ДОУ. Заведующая ДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

9.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

9.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующая ДОУ.

9.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

10.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в дошкольное образовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующую ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

11.2. Заведующая ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

12. Хранение материалов по обращениям граждан

12.1. Заведующая ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

12.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующую ДОУ.

12.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об

увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

12.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

12.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

12.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая ДОУ.

13. Права граждан и обязанности должностных лиц дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений

13.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в дошкольном образовательном учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

13.2. Должностные лица дошкольного образовательного учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

13.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

13.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в дошкольном образовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

