

ПРИНЯТ:

Педагогический Совет № 1
МБДОУ «Детский сад № 452 «Бусинка»
г.о. Самара
от 28.08.2025

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МБДОУ
«Детский сад» № 452 «Бусинка»
г.о. Самара

Е.А. Салтанова
Приказ № 83-ОД от 28.08.2025

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) сотрудников,
обучающихся и их родителей (законных представителей)
в МБДОУ «Детский сад 452 «Бусинка» г.о. Самара

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает единые правила приема, регистрации, рассмотрения, учета и контроля обращений (жалоб, заявлений, предложений) сотрудников, воспитанников и их родителей (законных представителей) (далее – Обращения) в МБДОУ «Детский сад № 452 «Бусинка» г.о. Самара (далее – Учреждение).

1.2. Порядок разработан в соответствии с:

- 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» (ст. 45).
- Трудовым кодексом Российской Федерации.
- Уставом Учреждения и иными локальными нормативными актами.

1.3. Основные принципы рассмотрения обращений: законность, объективность, компетентность, гласность (в пределах, установленных законодательством), соблюдение прав и свобод граждан, обязательность исполнения принятых решений, конфиденциальность персональных данных.

1.4. Обращение может быть подано в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на официальный адрес электронной почты

Учреждения, а также устно (в том числе по телефону) с последующей обязательной регистрацией в журнале.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется в пределах компетенции Учреждения. В случае если обращение затрагивает вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, оно в течение 7 (семи) рабочих дней направляется по подведомственности с уведомлением об этом заявителя.

2. Виды обращений и правила их подачи

2.1. **Предложение** – рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности.

2.2. **Заявление** – просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод, прав в сфере образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика деятельности Учреждения или его сотрудников.

2.3. **Жалоба** – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя.

2.4. Обращение должно содержать:

- Наименование Учреждения или ФИО заведующего.
- ФИО заявителя, почтовый адрес и/или адрес электронной почты для направления ответа.
- Суть обращения (предложения, заявления, жалобы).
- Личную подпись и дату (для письменных обращений).

2.5. **Анонимные обращения**, не содержащие сведений, позволяющих идентифицировать заявителя, рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии.

3. Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений

Этап 1. Прием и регистрация.

- Все поступившие в Учреждение обращения (письменные, электронные, устные) в день поступления принимаются и регистрируются ответственным лицом, назначенным приказом заведующего (как правило, секретарем или делопроизводителем) в **Журнале регистрации обращений**.

- Каждому обращению присваивается входящий регистрационный номер.

- Электронные обращения распечатываются и регистрируются в общем порядке. Ответ направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

Этап 2. Первичное рассмотрение и направление.

- Ответственное лицо передает зарегистрированное обращение заведующему Учреждения.

- Заведующий Учреждения рассматривает обращение в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации и определяет исполнителя (сотрудника, комиссию), ответственного за подготовку проекта ответа или решения. В зависимости от содержания, обращение может быть направлено:

- Для подготовки ответа непосредственному исполнителю (воспитателю, специалисту).

- На рассмотрение комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

- На рассмотрение иных коллегиальных органов Учреждения.

- Для подготовки проекта приказа или иного локального акта.

Этап 3. Рассмотрение по существу и подготовка ответа.

- Исполнитель проводит проверку изложенных в обращении фактов, при необходимости запрашивает объяснения у других сотрудников, изучает документы.

- По результатам рассмотрения исполнитель готовит мотивированный проект ответа (решения) с указанием принятых мер, сроков и результатов.

- Проект ответа согласовывается с заведующим Учреждения.

Этап 4. Принятие решения и направление ответа.

- Ответ подписывается заведующим Учреждения или, в случае его отсутствия, исполняющим обязанности.

- Письменный ответ направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении, либо вручается лично под подпись. Ответ на электронное обращение направляется по электронной почте.

- **Срок рассмотрения обращения и направления ответа не должен превышать 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации.** В исключительных случаях срок может быть продлен заведующим Учреждения не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

- Ответ должен содержать исчерпывающую информацию по существу поставленных вопросов. В случае отказа в удовлетворении просьбы, изложенной в обращении, должны быть указаны мотивы отказа со ссылкой на нормативные правовые акты.

4. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений

4.1. Обращения родителей (законных представителей), касающиеся образовательного процесса:

- В первую очередь рассматриваются воспитателем группы, которую посещает ребенок, в течение 3 рабочих дней.

- Если вопрос не решен на уровне воспитателя, обращение рассматривается старшим воспитателем и/или заведующим.

- Родители вправе обратиться в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

4.2. Обращения сотрудников (трудовые споры):

- Рассматриваются в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

- Индивидуальные трудовые споры рассматриваются комиссией по трудовым спорам (при ее наличии) или непосредственно заведующим.

- Заявитель имеет право обжаловать решение в судебном порядке.

4.3. Конфликтные обращения (жалобы на действия сотрудников, других родителей, детей):

- Рекомендуется использовать досудебные (внесудебные) процедуры, в первую очередь, процедуру медиации через **Службу примирения (медиации)**

Учреждения.

- При невозможности урегулирования спора в досудебном порядке заявитель имеет право обратиться в вышестоящие органы (Департамент образования г.о. Самара, прокуратуру, суд).

5. Контроль и учет

5.1. Контроль за соблюдением сроков и полноты рассмотрения обращений осуществляет заведующий Учреждения или уполномоченное им лицо.

5.2. Все материалы по рассмотрению обращения (копия обращения, объяснительные записки, справки, проект и копия ответа) формируются в отдельное дело и хранятся в Учреждении в течение 3 лет.

5.3. Информация о количестве и тематике обращений (обезличенная) может быть представлена на педагогическом совете и общем родительском собрании для анализа и принятия управленческих решений.

6. Ответственность

6.1. Лица, виновные в нарушении установленного законодательством порядка рассмотрения обращений, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Заявитель несет ответственность за достоверность изложенных в обращении сведений. В случае установления факта заведомо ложного доноса материалы могут быть направлены в правоохранительные органы.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента утверждения.

7.2. С текстом настоящего Порядка должны быть ознакомлены под подпись все сотрудники Учреждения.

7.3. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» и на информационном стенде для свободного ознакомления всех участников образовательных отношений.