

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 35 комбинированного вида»

РАССМОТРЕНО:  
на заседании Общего собрания  
работников Учреждения  
протокол от 29.08.2023г. № 3

УТВЕРЖДЕНО:  
приказом МБДОУ  
«Детский сад № 35 комбинированного вида»  
от 29.08.2023г. № 78

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном  
учреждении «Детский сад № 35 комбинированного вида»**

2023г.

## Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 35 комбинированного вида» (далее – Учреждение) определяет порядок работы должностных лиц Учреждения по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению обращений граждан.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица Учреждения руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 04.08.2023г.;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 14.07.2022г.;
- Уставом Учреждения;
- локальными нормативными актами Учреждения.

1.3. Основные термины, применяемые в настоящем Положении.

Обращения граждан (далее - обращения) - направленные в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение граждан в Учреждение;

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития Учреждения.

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе Учреждения и нормативно-правовых актах Российской Федерации, регулирующие отношения в сфере образования.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц Учреждения, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

**Повторные обращения** – обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными;

**Анонимные обращения** - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Настоящее Положение исполняется административными работниками Учреждения, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный

вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться Учреждением во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

## **2. Порядок рассмотрения обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа**

2.1. Организация работы с обращениями граждан в письменной форме или в форме электронного документа должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениями граждан в письменной форме или в форме электронного документа несет заведующий Учреждения.

2.5. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа осуществляется Заведующим.

2.6. Непосредственное исполнение поручений по обращениям граждан в письменной форме или в форме электронного документа осуществляется заместителями заведующего, педагогами, другими специалистами Учреждения, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.7. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа после регистрации и оформления резолюции Заведующего передаются на исполнение специалисту.

2.9. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Заведующего, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.10. Заместители заведующего и другие специалисты Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней (или в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти) предоставить необходимые документы и материалы.

2.11. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в Учреждении, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.12. В исключительных случаях Заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения, направив заявителю промежуточный ответ, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.13. Ответ на обращение подписывается Заведующим. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

2.14. 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.

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

- в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, или адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.16. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.2., 2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.17. 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.

2.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение, или должностному лицу в письменной форме.



### **3. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

3.2. Прием граждан осуществляется Заведующим. При необходимости заведующий может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников Учреждения.

3.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

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

3.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан и регистрируется в журнале обращений граждан (Приложение 1). 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. 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 по телефону, как правило, дается ответ в устной форме.

### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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.

4.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц

4.3. 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 обращении вопросов.

#### **5. Контроль за исполнением ответов на обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа**

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется Заведующим.

5.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.3. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается Заведующим.

#### **6. Заключительные положения**

6.1. Положение является локальным нормативным актом Учреждения, принимается Общим собранием работников Учреждения и утверждается приказом Заведующего.

6.2. Срок действия Положения не ограничен.

6.3. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в порядке согласно пункту 6.1.

6.4. Настоящее Положение вступает в силу с 01.09.2023г.

Приложение 1  
 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
 в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном  
 учреждении «Детский сад № 35 комбинированного вида»

Форма журнала обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО гражданина, родителя (законного представителя)	Телефон гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении (принятом решении)
1	2	3	4	5	6	7	8