

ПРИНЯТО  
Общим собранием работников  
МБДОУ «ДС комбинированного вида № 26»  
Протокол № 1 от «31» августа 2023г.



УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МБДОУ  
«ДС комбинированного вида № 26»  
Вольф Е.Ф.  
Приказ № 40 от «31» августа 2023г.

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №26»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №26» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Учреждения.

1.3. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБДОУ и настоящим Положением.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.6. 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.

1.7.Заведующий Учреждения 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.Информирование граждан о рассмотрении обращений**

2.1.Для получения информации о рассмотрении обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через интернет-приемную.

2.2. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе, телефонных номерах, адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет <http://mbdou26.obr-aleksin.ru/>.

## **3.Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1.Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме, в том числе использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее единый портал) в Учреждение на имя заведующего либо должностным лицам.

3.2.Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3.Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4.При рассмотрении обращения в Учреждение гражданин имеет право:

- 1)представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2)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;
- 3)получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.5 настоящего Положения в установленные законом сроки;
- 4)обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие), а так же с заявлением (в устной или письменной форме) о прекращении рассмотрения обращения.

## **4.Требования к письменному обращению**

4.1.Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество заведующего Учреждения, 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.

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

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

4.4. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя заведующего Учреждения.

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

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.7. Заведующий Учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем работникам Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

## **5. Рассмотрение обращения**

5.1. Обращение, поступившее заведующему Учреждения, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим (или назначенным по приказу ответственным должностным лицом в пределах своей компетенции) с занесением в Журнал обращения граждан (Приложение 1).

5.3. Заведующий Учреждения в соответствии со ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

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

5.4. Заведующий Учреждения, рассматривающий обращение, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за

исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответ на обращение готовится на бланке Учреждения, подписывается заведующим Учреждения и регистрируется в Журнале обращения граждан.

5.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, 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.

5.7. Заведующий Учреждения 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.10. В случае, если в письменном 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, заведующий Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.11. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. 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 в Учреждение.

## **6.Сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1.Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

6.2.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **7.Личный прием граждан**

7.1.Личный прием граждан в Учреждение проводится заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Учреждения и на стенде Учреждения.

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

7.3.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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.5.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.7.Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- 1)ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2)инвалиды I группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3)беременные женщины;
- 4)родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5)иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ Российской Федерации (герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры Ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Российской Федерации).

## **8.Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1.Заведующий Учреждения 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 граждан.

8.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **9. Заключительные положения**

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Учреждения.

9.2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

9.3. Настоящее Положение действует до принятия нового.

**Форма журнала обращений  
граждан**

№ п/ п	Дата поступления обращения	ФИО гражданина. родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина, родителя (законного представителя)**

Сведения о заявителе: \_\_\_\_\_  
(ФИО гражданина, родителя (законного представителя))

Почтовый адрес, место жительства \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прием осуществлял: \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

Краткое содержание устного обращения гражданина, родителя (законного представителя):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты устного приема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дано устное разъяснение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.  
регистрационный № \_\_\_\_\_





Пронумеровано, прошнуровано

8 листов

Заведующий МБДОУ «Детский сад  
комбинированного вида № 26»

*Вольф Е.Ф.*  
Вольф Е.Ф.