

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ДЕТСКИЙ САД № 92»

ИНН 2460114829/КПП 246001001/ ОКПО 41934447/ ОГРН 1192468036122  
660043, г. КРАСНОЯРСК, УЛ. ЛИНЕЙНАЯ, 121. /E-mail: [dou92krsk@yandex.ru](mailto:dou92krsk@yandex.ru)

ПРИНЯТНО:

На Общем собрании трудового  
коллектива

Протокол № 2  
от « 08 » 04 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий МБДОУ №92

М.А. Шахова

Приказ № 103

от « 14 » 04 2021 г.

МП



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан  
муниципального бюджетного дошкольного  
образовательного учреждения «Детский сад №92»

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №92» (далее – МБДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МБДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №9-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБДОУ и настоящим Положением.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МБДОУ.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников МБДОУ, а также решениями администрации МБДОУ.

1.5. Повторными считаются обращения, 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.

1.6. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

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

1.8. Администрация МБДОУ 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 МБДОУ.

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

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ 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 персональные данные, а также 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.

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

## **3. Требования к письменному обращению**

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование МБДОУ; фамилию, имя, отчество заведующего МБДОУ; свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (e-mail), по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления.

Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

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

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего МБДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.8. Заведующий МБДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам МБДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

4.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется заведующим с занесением в журнал обращений граждан.

4.3. Заведующий МБДОУ:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов 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 организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ и регистрируются в журнале.

4.5. 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.

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

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

4.8. Ответ на обращение, поступившее в администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес (e-mail), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.3. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит рассмотрению и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес (e-mail) поддаются прочтению.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. 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 заведующему МБДОУ.

5.8. 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, заведующий МБДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

6.1. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

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

#### **7. Организация работы по личному приему граждан**

7.1. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ устанавливается заведующим МБДОУ.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МБДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения и организации.

7.4. 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. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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

#### **8. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

8.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

8.2. Исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего МБДОУ, готовит ответ заявителю.

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

8.4. Решение о снятии с контроля принимает заведующий МБДОУ.

## **9. Организация делопроизводства**

9.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ.

9.2. Заведующий МБДОУ организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.

9.3. Заведующий МБДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям возлагается на заведующего МБДОУ.

9.5. 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.

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

9.7. Хранение дел у исполнителя запрещается.

9.8. 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.

9.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МБДОУ.