

ПРИНЯТО

на заседании общего собрания работников  
протокол от «09» января 2024 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ «Детский сад  
с.Тепляковка»

\_\_\_\_\_ Л.Е.Шилова

Приказ от «09» января 2024 г. № 14

СОГЛАСОВАНО

на заседании родительского комитета  
протокол от «09» января 2024 г. № 1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Срок действия: 10.07.2023–02.10.2024  
Владелец: Шилова Любовь Евгеньевна  
Выдан: Казначейство России  
Сертификат: 7D91FB80193A484E48AF943C02D98892  
Вид: Квалифицированный

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение « Детский садс.Тепляковка Базарно – Карабулакского муниципального района саратовской области (далее –МБДОУ) разработано в соответствии с:

Конституцией РФ,

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- 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»

- Уставом МБДОУ

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 МБДОУ.

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 учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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 т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), в администрацию МБДОУ 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 на русском языке.

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 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 обращения в письменной форме 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 ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

3.1. В обращении в письменной форме граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность в администрации МБДОУ, а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись обращающегося и дата обращения.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к обращению в письменной форме прилагает документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

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

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.

3.4. Гражданин направляет обращение в письменной форме непосредственно на имя заведующего МБДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.6. Все поступающие в администрацию МБДОУ обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс указывается в нижнем правом углу первого листа.

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

3.8. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации 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 осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема (Приложение 1).

4.3. Заведующий ДОУ:

- 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.

4.4. Учреждения, предприятия и организации муниципалитета по направленному в установленном порядке запросу заведующего МБДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить 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.

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

4.6. 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 МБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа направляется на адрес электронной почты либо на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

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

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в соответствии с порядком и сроками, предусмотренными настоящим Положением.

5.2. В случае, если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ заведующего МБДОУ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в 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 обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим МБДОУ или заместителем.

5.6. В случае, если текст обращения в письменной форме 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 заведующим или заместителем.

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.

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.

5.8. 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.

5.9. В случае если в обращении в письменной форме 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 прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.10. 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.

## **6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

6.1. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 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.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН**

7.1. Личный прием граждан в МБДОУ 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 МБДОУ и на стенде учреждения.

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

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

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

7.5. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, 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.

7.6. 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.

7.7. 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. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

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

8.2. Заведующий МБДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

РФ.



**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено (резолюция)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2.Дата исполнения \_\_\_\_\_

3.Дополнительный контроль \_\_\_\_\_

4.Снято с контроля \_\_\_\_\_

5.Результат \_\_\_\_\_

6.Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г



Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад с.Тепляковка Базарно - Карабулакского муниципального района Саратовской  
области»

**ПРИКАЗ**

09.01.2024.

№ 14

Об утверждении Положения о порядке  
рассмотрения обращений граждан в МБДОУ».

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке  
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях  
совершенствования работы с обращениями граждан в МБДОУ  
«Детский сад с.Тепляковка»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ  
«Детский сад с.Тепляковка» (далее Положение)
2. Участникам образовательных отношений МБДОУ принять к сведению данное  
Положение.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ  
«Детский сад с.Тепляковка»



Шилова Л.Е.