

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
города Нижневартовска детский сад № 4 «Сказка»**

муниципальное автономное  
дошкольное образовательное  
учреждение города Нижневартовска  
детский сад №4 «Сказка»

(МАДОУ г. Нижневартовска  
ДС №4 «Сказка»)

**ПОЛОЖЕНИЕ**

От 25.08.2021\_№78

г. Нижневартовск

**О порядке рассмотрения обращений  
граждан**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МАДОУ г. Нижневартовска  
ДС №4 «Сказка»

\_\_\_\_\_  
Н.В. Беляева  
Приказ от 25.08.2021№281

Принято на педагогическом совете

Протокол от 25.08.2021№1

## **1. Общеположения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детский сад №4 «Сказка» (далее - ДОУ) 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» (далее - Положение).

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

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

1.4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления»,

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

2.1. Гражданин имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (в том числе по информационным системам общего пользования в электронной форме) в ДОУ на имя заведующего, либо должностным лицам.

2.2. Гражданин реализует право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке.

2.4. При рассмотрении обращения в ДОУ 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 и 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. 4 настоящего Положения в установленных законом сроки;

— обращаться с заявлением (в устной или письменной форме) о прекращении рассмотрения обращения.

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

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование ДОУ, фамилию, имя, отчество заведующего ДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес/адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

3.4. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОУ.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение

и трехдневной со момента поступления в ДОУ.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего ДОУ, 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.

3.7. Ответственное лицо 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.

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

#### **4. Рассмотрение обращения**

4.1. Обращение, поступившее заведующему, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются ответственным лицом, утверждённый приказом, занесением в журнал обращения граждан.

4.3. Ответственное лицо в соответствии со ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-

ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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

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

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

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

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

4.4. Ответственное лицо, рассматривающее 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.

4.5. Ответ на обращение готовится на бланке учреждения, подписывается заведующим ДОУ и регистрируется в журнале по работе с обращениями граждан.

4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый, электронный 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.

4.7. Ответственное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные или 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.

4.8. 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 семидней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. 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 семидней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.10. 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, ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что укаزانное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному из упомянутых должностных лиц. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государствен-

нную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращений и вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, гражданину вправу вновь направить обращение в ДОУ.

## **5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

5.1. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, 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.

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

## **6. Личный прием граждан**

6.1 Личный прием граждан в ДОУ проводится заведующими или уполномоченными лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт ДОУ и на стенде учреждения.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карту обращений граждан.

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 карте личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных

- законодательством Российской Федерации, пользуются правом личного приема в первоочередном порядке:
- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители (законные представители), явившиеся на личный прием ребенка в возрасте до трех лет;
- 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).

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

7.1. Заведующий ДОУ 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.

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

## **8. Заключительные положения**

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

8.2. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения заведующим ДОУ и действует до принятия нового Положения.

8.3. Изменения и дополнения, внесенные в настоящее Положение, если иное не установлено, вступают в силу в порядке, предусмотренном для Положения

8.4. Изменения и дополнения, внесенные в настоящее Положение, доводятся до сведения указанных в нем лиц не позднее двух недель со дня вступления его в силу.