

**СОГЛАСОВАНО**

Председатель профсоюзной  
организацией  
МДОУ д/с общеразвивающего  
вида № 37

\_\_\_\_\_ Неживенко В.Ф.

**ПРИНЯТО**

на общим собранием  
08.11.2021 протокол № 1  
Председатель общего  
собрания  
МДОУ д/с  
общеразвивающего  
вида № 37

\_\_\_\_\_ Вольникова Ж.Л.

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом по МДОУ д/с  
общеразвивающего вида  
№ 37 от 08.11.2021 № 97-д  
Заведующий

\_\_\_\_\_ Вольникова Ж.Л.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальное дошкольное образовательное учреждение**  
**детский сад общеразвивающего вида № 37**  
**(МДОУ д/с общеразвивающего вида № 37)**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином, получателем образовательной услуги, закреплённого за ним Конституцией РФ права на обращение в МДОУ и порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами.

1.2. Настоящее положение разработано на основе ФЗ РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и ФЗ от 07.05.2013 № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

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

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан, получателей образовательных услуг в МДОУ, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленным международным договором РФ или федеральным законом.

## **2. Право граждан, получателей образовательных услуг, на обращение в МДОУ**

2.1. Граждане, получатели образовательных услуг, имеют право обращаться в МДОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане, получатели образовательных услуг, реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан, получателей образовательных услуг, осуществляется бесплатно.

2.4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, получателей образовательных услуг, поступивших в МДОУ, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами,

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и иными федеральными законами и настоящим Положением.

### **3. Права граждан, получателей образовательных услуг, при рассмотрении обращений, поступивших в МДОУ.**

При рассмотрении обращения должностным лицом граждан, получатель образовательной услуги, имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 3) 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **4. Требования к письменному обращению граждан, получателей образовательных услуг в МДОУ.**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо название образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, 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.

4.2. Обращение, поступившее в МДОУ или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **5. Направление и регистрация письменного обращения граждан, получателей образовательных услуг в МДОУ.**

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МДОУ или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МДОУ или должностному лицу.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ или должностного лица, 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.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. МДОУ или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в 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.

5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 данного раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **6. Рассмотрение обращений граждан в МДОУ.**

6.1. Обращение, поступившее в МДОУ или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В МДОУ создана комиссия по рассмотрению обращений граждан (далее Комиссия).

6.3. Комиссия по рассмотрению обращений граждан:

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

2) знакомится в установленном порядке с документами, имеющими значение для работы комиссии;

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

6.4. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляются 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.

6.5. Ответ на обращение подписывается руководителем МДОУ.

6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МДОУ или должностному лицу в письменной форме.

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

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

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

7.3. Комиссия 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.

7.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. 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.

7.6. 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, руководитель МДОУ, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.7. В случае поступления в МДОУ или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте МДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

## **8. Сроки рассмотрения письменного обращения.**

8.1. Письменное обращение, поступившее в МДОУ рассматривается комиссией в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях Комиссия вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **9. Личный приём граждан в МДОУ.**

9.1 Личный прием граждан в МДОУ проводится руководителем Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

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

## **10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрений обращений граждан, получателей образовательных услуг в МДОУ.**

10.1. МДОУ и должностные лица 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, получателей образовательных услуг.

10.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан

## Форма Журнала учета обращений граждан

<b>№ п/п</b>	<b>Дата личного приема</b>	<b>Фамилия, имя, отчество (при наличии)</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Результат рассмотрения обращения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

---

---

Место работы гражданина, должность:

---

---

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

---

---

---

---

Краткое содержание вопроса:

---

---

---

---

---

---

---

---

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

---

---

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

---

---

---

---

Подпись лица, ведущего прием, дата:

---

---