

ПРИНЯТО  
на заседании Педагогического совета  
Протокол №1 от 28.08.2015года

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МБДОУ «ДС «Снегурочка»  
Н.В. Давидовская  
Приказ № 86 от «28» августа 2015год



## Порядок рассмотрения Обращений граждан

в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад «Снегурочка»

### 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее – Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Снегурочка» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – Обращения).

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

1.4. Рассмотрение Обращений граждан осуществляется бесплатно.

### 2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением Обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в образовательной организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- 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»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

### 3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении Обращения Учреждения 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, предусмотренных действующим законодательством, уведомление о переадресации письменного Обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по Обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения Обращения.

#### **4. Гарантии безопасности граждан в связи с их Обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его Обращением в Учреждение с критикой о деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 Учреждение, в компетенцию которой входит решение поставленных в Обращении вопросов.

#### **5. Требования к письменному Обращению**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В Обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому Обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **6. Регистрация письменного Обращения**

6.1. Письменное Обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Учреждение.

6.2. Письменное Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение пяти 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, за исключением случая, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. 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 пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

## **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости Учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

8.1. Учреждение:

- 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 у 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, предусмотренных действующим законодательством;
- уведомляет гражданина о направлении его Обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на Обращение подписывается руководителем Учреждения, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

8.3. Ответ на Обращение, поступившее в образовательную организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в Обращении.

## **9. Порядок рассмотрения отдельных Обращений**

9.1. 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение пяти дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему Обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Учреждение 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.

9.4. В случае, если текст письменного Обращения не поддается прочтению, ответ на Обращение не дается, о чем в течение пяти дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. 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 Учреждением 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший Обращение.

9.6. 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.

9.7. 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 образовательную организацию.

## **10. Сроки рассмотрения письменного Обращения**

10.1. Письменное Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного Обращения.

10.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим (заместителем заведующего) Учреждением не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **11. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим Учреждения, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего, дни приема граждан: каждый второй и четвертый четверг каждого месяца с 10-20 до 19-00.

10.2. График приема граждан заведующим Учреждения размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде Учреждения.

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

10.4. 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.

10.4. Письменное Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

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

11.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений, анализируют содержание поступающих Обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **12. Ответственность за нарушение настоящего Порядка**

12.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.