


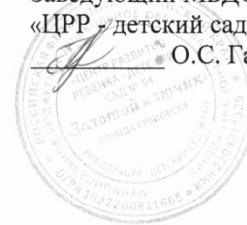




СОГЛАСОВАНО  
Советом Учреждения  
МБДОУ «ЦРР - детский  
сад № 54»  
Протокол № 1  
от 22.01.2016 г.  
Председатель  
Совета Учреждения  
 И.Г. Лебединских

СОГЛАСОВАНО  
Общим собранием работников  
МБДОУ «ЦРР –  
детский сад № 54»  
Протокол № 1  
от 21.01.2016 г.  
Председатель общего собрания  
работников  
 С.В. Паснаева

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом № 23/1  
от 19.02.2016 г.  
Заведующий МБДОУ  
«ЦРР - детский сад № 54»  
 О.С. Гасанова



СОГЛАСОВАНО  
Родительским комитетом  
МБДОУ «ЦРР –  
детский сад № 54»  
Протокол № 1  
от 20.01.2016 г.  
Председатель  
Родительского комитета  
 М.А.Макарова

ПРИНЯТО  
Председатель первичной  
профсоюзной организации  
МБДОУ «ЦРР –  
детский сад № 54»  
 Н.С. Чиркова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение**  
**«Центр развития ребенка - детский сад № 54 «Золотой ключик» города Рубцовска**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка - детский сад № 54 «Золотой ключик» города Рубцовска (далее – МБДОУ) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Данным Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в МБДОУ, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МБДОУ.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МБДОУ распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами МБДОУ:

- всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации. или Федеральным законом.

1.4. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан согласовывается Родительским комитетом, Советом МБДОУ, Общим собранием работников, принимается с учетом мнения профессионального союза работников МБДОУ, вводится в действие приказом заведующего МБДОУ. Срок действия данного Положения не ограничен. Положение действует до принятия

нового.

1.5. Копии настоящего Положения размещаются на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет ([www.rubds54.ru](http://www.rubds54.ru)) и информационном стенде МБДОУ.

## **1. Основные понятия, используемые в данном Положении**

2.1. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу МБДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов МБДОУ, деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности МБДОУ;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБДОУ и должностных лиц МБДОУ, либо критика деятельности МБДОУ и должностных лиц МБДОУ;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБДОУ.

## **3. Право граждан на обращение, права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности в связи с его обращением**

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МБДОУ и его должностным лицам.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4. При рассмотрении обращения МБДОУ или должностным лицом МБДОУ 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 пунктах 8.1.-8.7. настоящего Положения, 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.

3.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ или к должностному лицу МБДОУ с критикой деятельности МБДОУ или должностного лица

МБДОУ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.6. 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.

#### **4. Требования к письменному обращению**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке

- указывает:
  - наименование МБДОУ, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица МБДОУ, либо должность соответствующего лица;
  - 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение может быть передано гражданином лично или отправлено по почте на адрес МБДОУ, в том числе – на электронный адрес МБДОУ.

4.4. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ 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);
- 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.

#### **5. Направление и регистрация письменного обращения**

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно заведующему МБДОУ или тому должностному лицу МБДОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ или должностного лица МБДОУ, 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, за исключением случая, указанного в пункте 8.4. настоящего Положения.

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. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ 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.

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

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего Положения, 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. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

6.1. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение МБДОУ или должностное лицо МБДОУ могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **7. Рассмотрение обращения**

7.1. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ:

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

7.1.2. 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;

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

7.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 8.1.-8.7. настоящего Положения;

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

7.1.6. по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляет 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.

7.2. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ 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.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. 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.

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

8.3. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБДОУ, 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.

8.4. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. 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 МБДОУ, должностное лицо МБДОУ либо уполномоченное на то лицо 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 МБДОУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. 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.

8.7. 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 МБДОУ или соответствующему должностному лицу МБДОУ.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

9.1. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 7.1.6. настоящего Положения, заведующий МБДОУ, должностное лицо МБДОУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **10. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан в МБДОУ проводится заведующим МБДОУ и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения графика приема граждан по личным вопросам на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет ([www.rubds54.ru](http://www.rubds54.ru)), на информационном стенде МБДОУ.

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

10.3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращения 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 журнале регистрации обращения граждан. 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 Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ или должностного лица МБДОУ, 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.

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

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

11.1. Заведующий МБДОУ и должностные лица МБДОУ осуществляют в пределах своей компетенции контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **12. Ответственность за нарушение норм, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан**

12.1. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МБДОУ или должностного лица МБДОУ при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МБДОУ или должностным лицом МБДОУ, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.