

Принято на заседании  
Педагогического совета  
МБДОУ "Детский сад № 83"  
от 30.08.2019 г. протокол №1  
Согласовано на заседании  
Совета родителей от 30.08.2019 г  
Протокол № 1

Утверждаю:  
заведующий

МБДОУ "Детский сад № 83"

Е.А. Иванова

Приказ от 02.09.2019 года № 92/1



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Муниципальном бюджетном**  
**дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 83»**

г. Нижний Новгород  
2019 г

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.

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

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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.

## 2. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последние – 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.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 83» (далее – ДООУ) в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение № 1)

2.3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел ДООУ, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего ДООУ и заверяются печатью ДООУ.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ, 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, 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.

2.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

2.6. Заведующий ДООУ при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица

документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.8. Обращение, поступившее в ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.

2.9. Заведующий ДООУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, 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;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДООУ.

2.11. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.12. 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.

2.13. ДООУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ДООУ, заведующему ДООУ, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий ДООУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. Письменное обращение, поступившее в ДООУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.

3.1. Личный прием граждан в ДООУ проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

3.2. Прием граждан в ДООУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни приема граждан:

- понедельник – с 8.00 ч до 12.00 ч., корпус 1

- вторник – с 15.00 ч до 18.00 ч., корпус 2

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

3.4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

#### **4.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

4.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующую ДООУ.

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

Приложение №1

#### **Журнал регистрации обращения граждан**

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело