

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад «Алые паруса» с. Краснореченское  
Хабаровского муниципального района Хабаровского края**

<b>ПРИНЯТО:</b> На Педагогическом совете Протокол № 02 от 01.11.2017 г.	<b>УТВЕРЖДАЮ:</b> Заведующий МБДОУ с. Краснореченское  Е.А. Шевченко 01 ноября 2017 г.
---	---



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в**  
**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное**  
**учреждение детский сад «Алые паруса» с. Краснореченское**  
**Хабаровского муниципального района Хабаровского края**

с. Краснореченское  
Хабаровский район  
Хабаровский край  
2017 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данное положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Алые паруса» с. Краснореченское Хабаровского муниципального района Хабаровского края (далее – МБДОУ), а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

1.3. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленное в МБДОУ - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложения или рекомендации гражданина по:
  - совершенствованию образовательного процесса;
  - совершенствованию локальных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность МБДОУ;
  - развитию взаимоотношений субъектов образовательного процесса;
  - заявлению-просьба гражданина о содействии в реализации прав и свобод ребенка;
  - сообщении о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

## 2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

2.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### **3. Права и обязанности должностных лиц.**

3.1. Должностные лица МБДОУ обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке, предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.2. Ответ на обращение подписывается руководителем МБДОУ, либо уполномоченным на то лицом.

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

3.4. Должностные лица МБДОУ имеют право не направлять ответ заявителю в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- не рассматривать обращение 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. Руководитель 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. 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 соответствующему должностному лицу.

#### 4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1 Личный прием граждан проводится руководителем или должностными лицами МБДОУ согласно приказу, изданному в МБДОУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.2 При личном приеме гражданином предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3 Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

#### 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование учреждения, в которое 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 должен быть направлен 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 МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, руководитель МБДОУ принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

## 6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МБДОУ.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданину, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. 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.

6.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его

права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

## 7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан, поступившие в МБДОУ, касающиеся компетенции должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях руководитель 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.

## 8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Должностные лица МБДОУ 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.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.