

Утверждено  
Приказ № 83 от 27.07.2020 г.  
Заведующий \_\_\_\_\_ Чубарнова Е.А.

Принято  
Педагогический совет № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_



## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 228»**

### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 228» (далее МДОУ «Детский сад № 228»), а также с обращениями граждан на сайт МДОУ «Детский сад № 228» должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником МДОУ «Детский сад № 228» может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

**1.4.** В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу МДОУ «Детский сад № 228» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности МДОУ «Детский сад № 228»;
- 3) 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 коллектива МДОУ «Детский сад № 228», либо критика деятельности работников МДОУ «Детский сад № 228»;
- 4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

## **2. Организация делопроизводства**

**2.1.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт МДОУ «Детский сад № 228» несёт заведующий МДОУ «Детский сад № 228». Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь МДОУ «Детский сад № 228» .

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется заведующим МДОУ «Детский сад № 228».

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем заведующего по АХЧ МДОУ «Детский сад № 228», главным бухгалтером, бухгалтером, старшим воспитателем, специалистами, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.** Письменное обращение, а также обращение на сайт МДОУ «Детский сад № 228» подлежит обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в МДОУ «Детский сад № 228» секретарем МДОУ «Детский сад № 228», ответственным за ведение делопроизводства.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующего МДОУ «Детский сад № 228» передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

**2.6.** Письменное обращение, а также обращение на сайт МДОУ «Детский сад № 228», содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МДОУ «Детский сад № 228», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Письменное обращение, а также обращение на сайт МДОУ «Детский сад № 228», поступившее в МДОУ «Детский сад № 228», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.8.** В исключительных случаях заведующий МДОУ «Детский сад № 228» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.9.** Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

**3.1.** При рассмотрении обращения должностным лицом 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;
- 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;
- 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 гражданина в связи с его обращением**

**4.1.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. Требования к письменному обращению**

**5.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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 должностному лицу 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.

## **6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»**

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в МДОУ «Детский сад № 228».

**6.1.** Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт МДОУ «Детский сад № 228», регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

**6.2.** 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.

**6.3.** Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

**6.4.** В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

**6.5.** Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**6.6.** Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**6.7.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

**6.8.** Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону: (4852) 50-14-00 в понедельник–пятницу с 8:30 до 16:30.

## **7. Рассмотрение обращения**

### **7.1. Должностное лицо:**

- 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;

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

**7.2.** Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

**7.3.** Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

**7.4.** Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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.** Должностное лицо 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.

**8.3.** 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.

**8.4.** 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, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**8.5.** 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.

**8.6.** 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **9. Личный приём граждан**

**9.1.** Запись граждан на личный прием в МДОУ «Детский сад № 228» осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении МДОУ «Детский сад № 228» по адресу: 150064, город Ярославль, улица Строителей, дом 5б в понедельник– пятницу с 8:30 до 16:30, телефон приемной: (4852) 50-14-00.

**9.2.** При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь МДОУ «Детский сад № 228» проверяет его на соответствие следующим требованиям:

1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

3) наличие личной подписи и даты;

4) предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

**9.1.** Личный прием граждан осуществляется заведующим МДОУ «Детский сад № 228» и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**9.3.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**9.4.** Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

**9.5.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

**9.6.** 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**9.7.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**9.8.** 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. Контроль над исполнением письменных обращений граждан**

**10.1.** Заведующий МДОУ «Детский сад № 228» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**10.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается заведующим МДОУ «Детский сад № 228».

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

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

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

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.