

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад  
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности  
по физическому развитию воспитанников № 46

УТВЕРЖДЕНО

Приказ № 529 от « 13 » декабря 2016г.

Заведующий МАДОУ детский сад № 46

Е.А. Садрутдинова



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в**  
**МАДОУ детский сад № 46**

## **I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ детский сад № 46 (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МАДОУ детский сад № 46 (далее – ДОУ).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок и сроки рассмотрения обращений граждан распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **II. Рассмотрение письменных обращений граждан**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДОУ, 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ или должностному лицу в журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение № 1). Регистрация осуществляется централизованно делопроизводителем. Двойная регистрация обращений граждан в ДОУ не допускается.

2.4. Журнал регистрации обращений граждан входит в номенклатуру дел ДОУ. Журнал пронумерован, прошнурован и скреплен печатью и подписью заведующего ДОУ.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. 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.

2.7. Заведующий ДОУ 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.

2.8. 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 суде.

2.9. Обращение, поступившее в ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

2.10. Заведующий ДОУ:

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

2.10.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

2.10.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.10.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.11. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ.

2.12. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ 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.

2.13. 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.

2.14. ДОУ 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.

2.15. 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 ДОУ 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 ДОУ

и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

### **III. Личный прием граждан**

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

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

- вторник – с 14.00 ч. до 17.00ч.

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

3.4. Устное обращение гражданина 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.

### **VI. Заключительные положения**

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

4.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) ДООУ при рассмотрении обращения, по решению суда. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения ДООУ, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

4.3. Материалы обращений граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков подлежат уничтожению.

Приложение № 1

#### **Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан**

Регистрационный номер	Дата регистрации	ФИО гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция и кому направлено обращение	Подпись, в получении обращения	Отметка об исполнении обращения	Отметка об отправлении обращения в архив