

ПРИНЯТО  
Советом МАДОУ  
«Детский сад № 92» КГО  
протокол № 6 от «16» нояб. 2016 г.



УТВЕРЖДЕНО  
приказом заведующего МАДОУ  
«Детский сад № 92» КГО  
от «17» нояб. 2016 г. № 138-09

## Порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ «Детский сад № 92» КГО

### 1. Общие положения

- 1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 92» Камышловского городского округа (далее – ДОУ) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
- 1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).
- 1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### 2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в ДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

ПРИНЯТО  
Советом МАДОУ  
«Детский сад № 92» КГО  
протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом заведующего МАДОУ  
«Детский сад № 92» КГО  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г. № \_\_\_\_\_

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ «Детский сад № 92» КГО**

### **1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 92» Камышловского городского округа (далее – ДОУ) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

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

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

Рассмотрение обращений граждан в ДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

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

При рассмотрении обращения ДООУ гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) 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;
- 5) 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 ДООУ с критикой деятельности образовательной организации 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 образовательную организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДООУ, 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.

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 ДООУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению, установленным настоящим Порядком. 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. Регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления в ДООУ.

6.2. 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, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. 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 пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

## **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в ДООУ в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости ДООУ может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

8.1. ДООУ:

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

- 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 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.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем ДООУ, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

8.3. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ 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.

## **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. 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.

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

9.3. Образовательная организация 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.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение пяти дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. 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 образовательной организацией 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 ДООУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. 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 ДООУ.

## **10. Сроки рассмотрения письменного обращения**

10.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим (заместителем заведующего) образовательной организации не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **11. Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан в ДООУ проводится заведующим образовательной организации, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего, еженедельно в дни приема граждан:

в рабочие дни с 8:00 до 17:00;

11.2. График приема граждан заведующим ДООУ размещается на официальном сайте образовательной организации и на информационном стенде образовательной организации.

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

11.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема 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 личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

## **12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

ДОУ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **13. Ответственность за нарушение настоящего Порядка**

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Прошито и пронумеровано  
*Б*  
(*Шельм Шельм*)  
«*17*» *ноября* 201*6* г.  
Заведующий МАДОУ  
«Детский сад № 92» КГО  
*Шельм* (Е.Г. Чистякова)





**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575772

Владелец Чистякова Елена Геннадьевна

Действителен с 11.03.2021 по 11.03.2022