


**МУНИЦИПАЛЬНОЕ  
БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«Детский сад № 9»**

Предзаводская площадь, д. 9, Миасс Челябинской области, 456304 Тел. (3513) 55-12-49, miass-  
dou9@bk.ru

ОКПО 42504996, ОГРН 1027400875050, ИНН/КПП 7415031312/741501001

Принято:  
Педагогическим советом МБДОУ № 9  
Протокол № 1 от 04.04.19 г.

Утверждаю:  
Заведующий МБДОУ № 9  
  
С.А. Демьянова  
Приказ № 52 от 04.04.19 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение определяет порядок организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9» (далее - Учреждение).

1.2. Цель настоящего положения – реализация конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в Учреждение.

1.3. Задачами настоящего Положения являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими нормативными актами действующего законодательства Российской Федерации, Челябинской области и Миасского городского округа.

**2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан.**

2.1. Письменное обращение граждан должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства, работы или учёбы, даты составления обращения. Кроме того, письменные обращения должны содержать наименование и адрес Учреждения или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа обращения.

Обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учёбы, личной подписи обращающегося гражданина признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления с указанием регистрационного номера и даты. Регистрация обращений производится в отдельном журнале в соответствии с установленным в Учреждении порядком ведения делопроизводства должностным лицом, на которого возложены такие обязанности. По просьбе обращающегося ему может быть сообщён устно или письменно номер и дата регистрации.

2.3. Зарегистрированное обращение передаётся заведующему Учреждения, который в течение 1 дня определяет исполнителя по поступившему обращению, срок дачи ответа, при необходимости пишет резолюцию.

2.4. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, востребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней, уведомив в пятидневный срок о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в МУ МГО «Образование», в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в трёхдневный срок.

2.6. В ходе рассмотрения обращений граждан заведующий Учреждения обязан при необходимости предлагать обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

2.7. В результате рассмотрения обращений граждан заведующий Учреждения принимает одно из следующих решений:

- \* о полном или частичном удовлетворении обращения;
- \* об отказе в удовлетворении обращения;
- \* о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылками на конкретные статьи федеральных законов, законов Челябинской области, Миасского Городского Округа и нормативных документов, регулирующих деятельность Учреждения, в том числе, Устава Учреждения, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению прав или законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) должностных лиц.

2.8. После рассмотрения обращения по имеющимся доказательствам, с учётом норм действующего законодательства Российской Федерации, Челябинской области, Миасского городского округа и нормативных документов, регулирующих деятельность Учреждения, в том числе, Устава Учреждения, заявителю даётся мотивированный ответ и сообщается принятое решение. Ответ дается в письменной форме за подписью заведующего Учреждения.

2.9. Граждане при рассмотрении их обращения имеют право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 содержится сведения, составляющие охраняемую законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в вышестоящий орган 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.

2.10. Жалоба не считается разрешённой до момента исполнения принятого по ней решения.

В случае, если заведующим Учреждения принято решение удовлетворить жалобу полностью или частично, то Учреждение в соответствии со своей компетенцией обязано принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан, включая меры по принесению

им извещения в письменном виде, а также по просьбе граждан проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

2.11. При рассмотрении обращений граждан запрещается использование и распространение сведений о частной жизни граждан без их согласия.

2.12. Кроме того, Учреждение, рассматривающее обращения граждан, обязано:

- \* систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан,
- \* принимать меры по устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;

- \* обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений;

- \* разъяснять порядок обжалования принятых решений;

2.13. После дачи ответа заявителю и исполнения принятого решения все материалы, собранные в ходе рассмотрения обращения, вместе с самим обращением передаются должностному лицу, ведущему учет обращений граждан, который заводит по каждому обращению отдельный файл и подшивает его к делу.

### **3. Порядок регистрации и приема граждан по личным вопросам.**

3.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим. График приема граждан по личным вопросам вывешивается у кабинета заведующего Учреждением.

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

3.3. Прием граждан по личным вопросам проводится в устной форме. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

3.6. 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. Особенности рассмотрения некоторых видов обращений граждан.**

4.1. Если в письменном 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.

4.2. Обращение, в котором указывается судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. Учреждение при приеме письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. 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 Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **5. Ответственность за нарушение настоящего положения.**

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