

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 47» (МБДОУ № 47)

СОГЛАСОВАНО:  
Председатель Совета  
МБДОУ № 47  
\_\_\_\_\_ В. В. Карманова



УТВЕРЖДЕНО:  
Заведующий МБДОУ № 47  
\_\_\_\_\_ В. П. Макарова  
приказ от 19.05.2021 № 69

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
Российской Федерации  
в муниципальное бюджетное дошкольное  
образовательное учреждение  
«Детский сад № 47»  
(МБДОУ № 47)**

ПРИНЯТО:  
Общим собранием  
работников МБДОУ № 47  
Протокол от 19.05.2021 № 4

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. 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 обращение вопросов.

## 2. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 47» (далее – МБДОУ № 47) в Журнале регистрации обращений граждан.

2.3. Журнал регистрации обращений граждан хранится у заведующего, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего МБДОУ № 47 и заверяются печатью МБДОУ № 47.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ № 47, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5. 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.

2.6. Заведующий МБДОУ № 47 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.

2.7. 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 суд.

2.8. Обращение, поступившее в МБДОУ № 47, подлежит обязательному рассмотрению.

2.9. В случае необходимости заведующий МБДОУ № 47 может привлечь к рассмотрению обращения старшего воспитателя по личному обращению.

2.10. Заведующий МБДОУ № 47:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, 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;

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, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.11. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ № 47.

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

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

2.13. МБДОУ № 47 при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу МБДОУ № 47, заведующему МБДОУ № 47, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.14. 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 МБДОУ № 47 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ № 47, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### **3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

3.1. Личный прием граждан в МБДОУ № 47 проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего (старшим воспитателем).

3.4. Приём граждан в МБДОУ № 47 осуществляется в кабинете заведующего еженедельно и в дни приема граждан:

— вторник – с 15.00 ч до 16.00 ч.,

— четверг – с 15.00 ч до 16.00 ч.

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

3.6. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан МБДОУ № 47.

3.7. 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.

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

3.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ № 47, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.10. 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. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет должностное лицо по распоряжению заведующего МБДОУ № 47.

4.2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего МБДОУ № 47.

4.3. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

