

Принято на общем собрании трудового коллектива  
протокол № 2 от 20 мая 2019 года

Утверждаю  
Заведующая МАДОУ №3 «Почемучка»

Н.В. Шумейко  
«Почемучка»

приказу от \_\_\_\_\_ мая 2019 г. № 96



## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида № 3 «Почемучка» (новая редакция)**

### **I. Общие положения**

1. Настоящее Положение о порядке обращения граждан в администрацию (далее – Положение) муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида № 3 «Почемучка» (далее – МАДОУ №3 «Почемучка») разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные учреждения, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка».

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Инструкцией по делопроизводству, приказами заведующей МАДОУ №3 «Почемучка».

### **II. Право граждан на обращение**

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

### **III. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1. Обращение гражданами (далее - обращение) – направленные в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» в письменной форме или форме электронного документа: предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности МАДОУ №3 «Почемучка», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;
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 администрации МАДОУ №3 «Почемучка», либо критика ее деятельности;
4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции администрации МАДОУ № 3 «Почемучка».

#### **IV. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. При рассмотрении обращения в администрацию МАДОУ № 3 «Почемучка» гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истреблении, 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3, п. 4 раздела VIII настоящего Положения, 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, а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию МАДОУ № 3 «Почемучка».

#### **V. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### **VII. Направление и регистрация письменного обращения**

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя заведующей МАДОУ №3 «Почемучка» или его заместителей, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Регистрационный индекс обращения ставится в нижнем правом углу первого листа.
3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МАДОУ №3 «Почемучка», 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 случаев, указанных в п.3, п.4 раздела VIII настоящего Положения.
4. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренном п. 5 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам администрации МАДОУ №3 «Почемучка», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **VII. Рассмотрение обращений**

1. Обращение, поступившее в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» подлежит обязательному рассмотрению.
2. В случае необходимости, рассматривающие обращение должностные лица могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
3. Заведующая МАДОУ №3 «Почемучка»:
  - 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 органах, 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 орган или организацию, учреждение, должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
4. Учреждения, организации или должностные лица по направленному в установленном порядке запросу заведующей МАДОУ №3 «Почемучка», рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассматривания 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.
5. Ответы на обращения граждан готовятся на бланке МАДОУ №3 «Почемучка» за подписью заведующей и регистрируются в журнале исходящей корреспонденции.
6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах,

приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого, подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных МАДОУ №3 «Почемучка» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующей МАДОУ №3 «Почемучка», которая формирует дела, в том числе с ответом заявителя.

В левом нижнем углу ответа указывается фамилия исполнителя, номер служебного телефона.

### **VIII. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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 противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующая МАДОУ №3 «Почемучка» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось одному и тому же должностному лицу.

5.1. В случае поступления в администрацию МАДОУ №3 «Почемучка» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАДОУ №3 «Почемучка» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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.

### **IX. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее в администрацию МАДОУ № 3 «Почемучка» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти, орган местного самоуправления, иным должностным лицам срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **X. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан проводится заведующим МАДОУ №3 «Почемучка» и уполномоченными на то лицами.

Информация о месте приема, днях приема и часах доводится до сведения граждан.

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

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

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

5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МАДОУ № 3 «Почемучка», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

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

Заведующий МАДОУ №3 «Почемучка» в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин прав, свобод и законных интересов граждан.

### **XII. Возмещение причиненных убытков и взысканий нанесенных расходов при рассмотрении обращений**

1.Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации МАДОУ №3 «Почемучка» при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения администрации МАДОУ №3 «Почемучка», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.