

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад №20 общеразвивающего вида»

ПРИНЯТО  
Советом Учреждения  
Протокол № 7  
от «10» 07 2020 г.

СОГЛАСОВАНО  
с Советом родителей МАДОУ №20  
Протокол № 1 от «10» 07 2020 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений**  
**и приёма граждан**  
**муниципального автономного дошкольного**  
**образовательного учреждения**  
**«Детский сад №20 общеразвивающего вида»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №20 общеразвивающего вида»(далее — Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 — ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее — обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №20 общеразвивающего вида» (далее — МАДОУ №20).

1.2. МАДОУ №20 рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем МАДОУ №20 или лицом его заменяющим.

1.4. Работники МАДОУ №20, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее — обращение) — направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов дошкольного учреждения, деятельности МАДОУ №20, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
- 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 МАДОУ №20и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 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 председателя власти либо выполняющее организационно — распорядительные, административно — хозяйственные функции МАДОУ №20.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностному лицу МАДОУ №20.

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

2.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

При рассмотрении обращения МАДОУ №20 гражданин имеет право:

- 1) предоставлять дополнительные материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в 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 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 дошкольное учреждение с критикой деятельности МАДОУ №20 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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 МАДОУ №20 по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ №20, 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.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

7.1. Обращение, поступившее в МАДОУ №20 в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости МАДОУ №20 может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

### **1. МАДОУ №20:**

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 органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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 орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МАДОУ №20, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения 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.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем МАДОУ №20 или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ №20 по информационным системам общего пользования, направляется 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, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.2. МАДОУ №20 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.

9.3. 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.

9.4. 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, руководитель МАДОУ №20 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 МАДОУ №20. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5. 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 МАДОУ №20.

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

10.1. Письменное обращение, поступившее в МАДОУ №20, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель МАДОУ №20 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **11. Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан в МАДОУ №20 проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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

11.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ №20, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.5. 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**

12.1. МАДОУ №20 в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Контроль за рассмотрением обращений в МАДОУ №20 осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

12.4. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем МАДОУ №20.

12.5.Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц МАДОУ№20 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.