



Введено в действие приказом по МОУ  
детскому саду № 302 № 136  
от «30» августа 2013г.  
Заведующая МОУ детским садом  
№ 302  
О.В. Дубинкина

Утверждено на заседании  
педагогического совета МОУ  
детского сада № 302  
протокол № 1  
от «30» августа 2013г.

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

### 1. Общие положения.

- 1.1. Данный порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», изменениями от 27.07.2010 г. №227-ФЗ, от 07.05.2013 г. №80-ФЗ, от 02.07.2013 г. № 182-ФЗ и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами.
- 1.2. Установленный Федеральным законом 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. Установленный Федеральным законом 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.
- 1.4. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан, их регистрацию, учет, контроль за исполнением.
- 1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:
  - Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности общеобразовательной организации (далее - школы), развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности школы;
  - 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 должностных лиц школы, либо критика деятельности указанных должностных лиц;
  - Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

### 2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.
- 2.2. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:
  - представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе и 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, уведомление о переадресации письменного обращения, 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 в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.3. При рассмотрении обращения должностным лицам запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в дошкольное образовательное учреждение с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 2.4. 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, направленных в дошкольное образовательное учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 2.5. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения, при рассмотрении обращения, по решению суда.

### **3. Права и обязанности должностных лиц.**

- 3.1. Руководитель дошкольного образовательного учреждения или лица его заменяющие обязаны:
- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
  - запрашивать, в том числе и 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;
  - принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
  - уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
  - в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке 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.
- 3.2. Ответ на обращение подписывается заведующей дошкольным образовательным учреждением, либо уполномоченным на то лицом.
- 3.3. Ответ на обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.4. Заведующая дошкольным образовательным учреждением или лица его заменяющие имеют право:

- Не давать ответ на обращение в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
  - Не давать ответ на обращение в случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
  - Не давать ответ на обращение в случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.7. 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 дошкольным образовательным учреждением, либо уполномоченное на то лицо 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 дошкольное образовательное учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в его 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.
- 3.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.
- 3.10. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

#### **4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.**

- 4.1. Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении проводится заведующей дошкольным образовательным учреждением или уполномоченными на то лицами согласно приказу, изданному в дошкольном образовательном учреждении. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах приказом заведующей по дошкольному образовательному учреждению ежегодно и размещается на информационном стенде.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

- личность.
- 4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
  - 4.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
  - 4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

#### **5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.**

- 5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование 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.
- 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 дошкольное образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.
- 5.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
- 5.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.
- 5.7. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений заведующая дошкольным образовательным учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.
- 5.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 5.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

- 6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в дошкольное образовательное учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в дошкольное образовательное учреждение.
- 6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О

- порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.4. 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.
  - 6.5. Дошкольное образовательное учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
  - 6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
  - 6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### **7. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

- 7.1. Обращения граждан, поступившие в дошкольное образовательное учреждение, касающиеся компетенции должностных лиц дошкольного образовательного учреждения, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 7.2. В исключительных случаях заведующая дошкольным образовательным учреждением либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.**

- 8.1. Дошкольное образовательное учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 8.2. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство влекут дисциплинарную ответственность или иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.