

**УТВЕРЖДЕН**

**ПРИНЯТО**

на общем собрании  
трудового коллектива

протокол № 4

от 05.12 2016г.

**С учетом мнения**

Совета родителей МБДОУ  
г. Мурманска № 104

протокол № 3

от 05.12 2016 г.

приказом по МБДОУ  
г. Мурманска № 104

№ 150/01-15

*Е. С. Смирнова*  
директор МБДОУ  
г. Мурманска № 104  
от 05.12 2016 г.

**Порядок**

**рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном  
дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 104**

## 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 104 « (далее – образовательная организация) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

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

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

### отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в образовательной организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- ГОСТ Р 6.30-2003;
- ГОСТ Р 7.0.8.-2013

## 3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения образовательной организацией гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, 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 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.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой деятельности образовательной организации 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 образовательную организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, в которую 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 образовательную организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **6. Регистрация письменного обращения**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в образовательную организацию.

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, направляется в течение пяти 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, предусмотренных действующим законодательством.

3. 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 пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

7.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости образовательная организация может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

8.1. Образовательная организация:

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

2) запрашивает, в том числе 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;

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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

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.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

8.3. Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию в форме

электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме 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, или 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.

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

9.3. Образовательная организация 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.

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

9.5. 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 образовательной организацией 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 образовательную организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. 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 в образовательную организацию.

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

10.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим (заместителем заведующего) образовательной организации не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **11. Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан в образовательной организации проводится заведующим образовательной организации, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего, еженедельно в дни приема граждан:

Понедельник с 09.00 до 19.00

11.2. График приема граждан заведующим образовательной организации размещается на официальном сайте образовательной организации и на информационном стенде образовательной организации.

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

11.4. 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.

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

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

11.7. 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**

Образовательная организация осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

---

**Обращение граждан в ОО и порядок рассмотрения обращений граждан РФ регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**

обращение	Обязательные требования к обращению	регистрация	право на ответ	сроки рассмотрения
<b>лично</b>	При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.	<b>Немедленно заносится в карточку личного приема гражданина</b>	В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может <b>быть дан устно</b> в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается <b>письменный ответ</b> по существу поставленных в обращении вопросов.	Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке <b>по письменному обращению</b>
<b>Письменно</b>	- Гражданин, в соответствии со ст.7 п.1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, в которую 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.  - В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии	<b>-1 рабочий день</b>	получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов	<b>рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения</b> -при невозможности решения вопроса в связи с тем, что данный вопрос не входит в компетенцию ОО, письменное обращение в течение 5 рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган (если относится к компетенции нескольких государственных органов, то в органы) с <b>уведомлением гражданина</b> , направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренных действующим законодательством. - сроки могут быть в порядке исключения продлены заведующим (заместителем заведующего) образовательной организации не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения в случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер - в случае, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
<b>в электронной форме</b>	- В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.  - Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.	<b>-1 рабочий день</b>	направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.	

Карточка  
личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ дата регистрации " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201 г.

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

\_\_\_\_\_

Место работы, должность заявителя \_\_\_\_\_

Инвалидность \_\_\_\_\_

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому, что и в какие сроки поручено

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Регистрационный N \_\_\_\_\_ дата регистрации "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  
Вид обращения \_\_\_\_\_ |

(предложение, заявление, жалоба)

Способ доставки \_\_\_\_\_ ||  
(почтовое отправление, интернет-обращение, факс, с личного приема,  
почтового ящика) |

Количество листов обращения \_\_\_\_\_ приложений \_\_\_\_\_ |  
Фамилия и инициалы гражданина \_\_\_\_\_ |

Название организации \_\_\_\_\_ |  
\_\_\_\_\_ |

\_\_\_\_\_ исх. N \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  
Адрес (почтовый и (или) электронный) для направления ответа или  
уведомления \_\_\_\_\_ |

Краткое содержание \_\_\_\_\_ |  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ |

Кому адресовано \_\_\_\_\_ |

Дата, указанная гражданином в обращении \_\_\_\_\_ |  
Классификация по тематике \_\_\_\_\_ |

Характеристики обращения \_\_\_\_\_ |  
(повторное, аналогичное, типовое,  
\_\_\_\_\_ |  
неоднократное и др.)

Регистрационные номера связанных по смыслу обращений \_\_\_\_\_ |

Резолюции по обращению \_\_\_\_\_  
(текст резолюции, фамилия и инициалы  
руководителя, дата резолюции)

Сведения об осуществлении текущего контроля \_\_\_\_\_

Наименование подразделения, фамилия и инициалы лица,  
ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на  
подписание ответа \_\_\_\_\_

Фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата получения  
обращения \_\_\_\_\_

Принятое по существу обращения решение \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Дата ответа или уведомления "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ \_\_\_\_\_

Информация о выезде на место \_\_\_\_\_

Результаты служебной проверки \_\_\_\_\_

Сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в  
нарушении прав и законных интересов граждан \_\_\_\_\_

Сведения о месте хранения материалов по обращению \_\_\_\_\_

Дело N \_\_\_\_\_, том N \_\_\_\_\_

Примечание \_\_\_\_\_