

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ Г. МУРМАНСКА № 38**

**“СОГЛАСОВАНО”**

Общим собранием трудового коллектива  
Протокол ОСТК № 11  
от «27» декабря 2023

**“ УТВЕРЖДЕНО”**

приказом заведующего  
МБДОУ г. Мурманска 38  
от «27» декабря 2023 № 133

**Положение**

о порядке рассмотрения обращений граждан  
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
г. Мурманска № 38

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения г. Мурманска № 38 (далее по тексту МБДОУ), в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 04.08.2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"»

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение. В МБДОУ, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, МБДОУ и его должностными лицами, а также порядок организации приема граждан.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего МБДОУ или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- **обращение гражданина** (далее — обращение) — направленные в МБДОУ в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательное учреждение;
- **предложение** — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ, нормативно-правовых актов учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической деятельности МБДОУ;

- **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 МБДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности МБДОУ и должностных лиц;
- **жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно хозяйственные функции в МБДОУ.

## **2. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения**

2.1. Граждане имеют право обращаться в МБДОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, на которых возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения заведующим или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, 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 главе 7 настоящего Положения, а в случае предусмотренном п 7.7. настоящего положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в письменной форме 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 в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.6. 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 обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3. Требования к обращению в письменной форме**

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в МБДОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **4. Направление и регистрация обращений в письменной форме граждан**

4.1. Гражданин направляет обращение в письменной форме в МБДОУ или должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Все поступающие в МБДОУ письменные обращения граждан принимаются,

учитываются и регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления в МБДОУ или должностному лицу.

4.2. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ или должностного лица, 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, указанного в п.7.5. настоящего Положения.

4.3. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая указанного в 7.5 настоящего Положения.

4.4. В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. Должностное лицо при направлении обращения в письменной форме 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 обращения в письменной форме.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение заведующему или должностному лицу либо уполномоченному на то лицу в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.5 Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в МБДОУ или должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, 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.

4.8. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется администрацией МБДОУ.

4.9. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер

состоит из порядкового номера журнала регистрации обращений граждан. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

4.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

4.11. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в МБДОУ;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

4.11. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующая учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

4.12. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

## **5. Рассмотрение обращения**

5.1. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим учреждением, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.2.1. В случае необходимости рассматривающее обращение заведующий МБДОУ или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5.3. Заведующий МБДОУ или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, 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;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности МБДОУ, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности МБДОУ.

5.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МБДОУ или должностного лица либо уполномоченного на то лица рассматривающих обращение, обязаны в течении 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.

5.6. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем заведующему МБДОУ или должностному лицу либо уполномоченному на то лицу в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении поступившем заведующему МБДОУ или должностному лицу либо уполномоченному на то лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее заведующему МБДОУ или должностному лицу либо уполномоченному на то лицу 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 п. 2.5, п. 2.6, настоящего Положения на официальном сайте данных государственного органа местного самоуправления и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

5.9. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.

5.10. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

5.11. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у делопроизводителя отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

5.12. Срок хранения дел с обращениями граждан – 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией ДООУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет, журнала личного приема граждан — 3 года после их окончания.

5.13. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявителям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Обращение в письменной форме, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

6.2. Обращение в письменной форме, поступившее руководителю и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 5.5 настоящего Положения, руководитель МБДОУ, должностное лицо, 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.



6.4. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также делопроизводителя, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.1. В случае если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

7.2. 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.

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

7.4. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий МБДОУ или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

7.5. В случае, если текст обращения в письменной форме 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.

7.6. В случае если в обращении в письменной форме 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, руководитель МБДОУ 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6.1. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения. Заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение заведующему МБДОУ или должностному лицу, либо уполномоченному на то лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.7. В случае поступления заведующему МБДОУ или должностному лицу либо уполномоченному на то лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии п. 5.7. настоящего Положения на официальном сайте МБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении 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.

7.8. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.9. 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 МБДОУ или соответствующему должностному лицу.

## **8. Организация работы по личному приему граждан**

8.1. Личный прием граждан в МБДОУ проводится заведующим МБДОУ или уполномоченным на то лицом. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. График и порядок личного приема граждан в ОУ устанавливается приказом руководителя и помещается на информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего в порядке очередности.

8.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников МБДОУ.

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

8.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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.

8.6. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.9. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Обращение в письменной форме в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Принят документ», № и дата регистрации.

8.10. Отдельные категории граждан имеют право на личный прием в МБДОУ в первоочередном порядке.

8.11. Правом на внеочередной личный прием может быть закреплено для таких граждан, как ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов; граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет и другие.

8.12. Закрепление за данными категориями граждан права на личный прием в МБДОУ во внеочередном порядке являются мерой социальной поддержки и дополнительной гарантией реализации льготными категориями граждан конституционного права на обращение в образовательную организацию за защитой своих прав, свобод и законных интересов.

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

9.1. Заведующий осуществляет непосредственный, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **10. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

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

## **11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## **12. Порядок изменения Положения**

12.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

12.2. Срок действия данного Положения до замены новым.

**Приложение № 1**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращения граждан к руководителю  
МБДОУ г. Мурманска № 38

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**  
**заведующей МБДОУ г. Мурманска 38**

Дата приема –

Ф.И.О. гражданина

Место работы

Домашний адрес

Телефон

Содержание устного обращения