



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ № 15 г. Апатиты

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении № 15 г. Апатиты (сокращенное наименование МАДОУ № 15 г. Апатиты) (далее – Организация) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области»;
- Уставом муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения № 15 г. Апатиты.

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан в Организацию с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок;

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в Организацию.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Организацию и ее должностным лицам, на которую возложено осуществление публично значимых функций, и ее должностным лицам.

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

1.6. Для целей настоящего порядка используются основные термины:

**Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в Организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию;

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов и деятельности Организации, развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности Организации;

**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 сотрудников и должностных лиц, либо критика деятельности Организации 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 Организации выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Организации.

## **2. Права граждан при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращения Организацией или должностным 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 статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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 в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

2.3. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. При направлении и рассмотрении обращения в организации или должностным лицом лицо, направившее обращение, имеет право: получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение; зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения в организацию или к должностному лицу; истребовать на стадии рассмотрения обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению.

## **3. Письменное обращение**

3.1. **Требования к письменному обращению.**

3.1.1. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование 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.

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

3.1.3. Обращение, поступившее в Организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. 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.

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

3.2.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Организацию или должностному лицу.

3.2.3. Регистрационный номер обращения проставляется в нижнем левом/правом углу и состоит из порядкового номера и даты входящего документа в текущем году.

3.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

3.2.5. Письменное обращение, 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

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

3.2.7. Организация или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в соответствующий орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

3.2.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному 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.

### **3.3. Сроки рассмотрения письменного обращения.**

3.3.1. Письменное обращение, поступившее в Организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», руководитель Организации, 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.

#### 4. Рассмотрение обращения

- 4.1. Руководитель Организации или уполномоченное им лицо, должностное лицо:
- 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
  - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 4.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Организацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Организацию или должностному 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

#### 5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

- 5.1. 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.
- 5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.3. Руководитель организации или должностное лицо 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.
- 5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган 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.
- 5.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. 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, руководитель Организации, должностное лицо 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 Организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. В случае поступления в Организацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Организации 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.

5.8. 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 Организацию или соответствующему должностному лицу.

#### **6. Информирование граждан о месте и времени рассмотрения обращений**

6.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МАДОУ № 15 г. Апатиты по адресу: г. Апатиты, ул., Ферсмана д. 38а, с 15.00-17-00 (понедельник, четверг);
- по телефону (8(81555) 25564, с 09.00-17-00 (понедельник-пятница));
- почтой России по адресу: 184209, Мурманская область, город Апатиты, улица Ферсмана дом 38а;
- по электронной почте [dou15-apatity@bk.ru](mailto:dou15-apatity@bk.ru) (без ограничения по времени);

6.2. Сведения о месте нахождения организации, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте МАДОУ в сети Интернет – <http://ds15-apatity.ru>.

#### **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Организации и (или) его заместителем, уполномоченными на то лицами, в соответствии с графиком работы, утвержденным руководителем Организации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, представлена в п. 6 настоящего Порядка.

7.2. График приема граждан размещается на официальном сайте Организации и на информационном стенде в приемной Организации.

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

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1 к настоящему Порядку) и подлежит регистрации в журнале обращений (форма представлена в Приложение 3 к настоящему Порядку). 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.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, заносится в карточку письменного обращения гражданина (Приложение 2 к настоящему Порядку) и подлежит

регистрации в журнале обращений (форма представлена в Приложение 3 к настоящему Порядку) и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных статьей 3 Закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **8. Результаты рассмотрения обращений граждан**

8.1 Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов.

8.1. При направлении ответов на обращения субъектам, направившим обращение, в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено указанными субъектами. При этом организация вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

## **9. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращения граждан**

9.1. Организация и должностные лица осуществляют 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.

**КАРТОЧКА**  
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес места жительства гражданина)

Дата приема \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее прием \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество и должность)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты обращения:

Дано письменное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

\_\_\_\_\_ (должность лица, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

регистрационный № \_\_\_\_\_

**КАРТОЧКА**  
**письменного обращения гражданина**

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес места жительства гражданина)

Дата приема

Должностное лицо, осуществляющее прием

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество и должность)

Краткое содержание обращения гражданина:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты обращения:

Дано письменное разъяснение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность лица, производившего  
личный прием)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

регистрационный № \_\_\_\_\_



## Форма журнала обращений

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. воспитанника	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя), эл. адрес, конт. тел.	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8