

Рассмотрено
Советом родителей муниципального
бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 4
общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по физическому
направлению развития детей»
(протокол от 17.02.2025 № 2)

Утверждено
приказом заведующего муниципального
бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 4
общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по физическому
направлению развития детей»
от 17.02.2025 № 61.1.

Принято
Общим собранием работников Учреждения
протокол № 6 от 17.02.2025

Якушенко
Елена
Анатольевна

Подпись: Якушенко Елена Анатольевна
DN: cn=RU, o=Северная область, l=город
Камешки Уреньский, t=заведующая O=
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД
№ 4 ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА С
ПРИОРИТЕТНЫМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ФИЗИЧЕСКОМУ
НАПРАВЛЕНИЮ РАЗВИТИЯ ДЕТЕЙ"
CN=ИЛС=02071014/93, OU=ИИИ=661206573671,
c=detkad4@detkad4.ru, o=Якушенко, OU=Якушенко Елена Анатольевна
Описание: Я являюсь автором этого документа
Место подписания:
Дата: 2025-02-17
Print Header Report: 5/7/0

Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 4 общеразвивающего вида с
приоритетным осуществлением деятельности по физическому
направлению развития детей»
(новая редакция)

**Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад
№ 4 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по
физическому направлению развития детей»
(новая редакция)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 4 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому направлению развития детей» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (с внесением изменений от 28.12.2024 N 547-ФЗ) и регламентирует работу с обращениями граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 4 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому направлению развития детей» (далее – Детский сад № 4).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, через виджет размещенный на официальном сайте и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, пользуются правом на обращения, определенные настоящим Положением наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

1.4. Действие Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1.4.1. обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется Федеральным законодательством;

1.4.2. обращения, рассматриваемые в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

1.4.3. обращения информационного характера в архивы, органы статистики и другие организации;

1.4.4. обращения, направляемые Уполномоченному по правам ребенка Российской Федерации, Уполномоченному по правам ребенка Свердловской области;

1.4.5. иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.5. Обращения граждан могут поступать в виде предложений, заявлений и жалоб:

- предложение – обращение граждан, направленное на совершенствование деятельности Детского сада № 4;

- заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

- жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц;

- устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Детского сада № 4;

- электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Детского сада № 4 в сети «Интернет»;
- личный прием граждан прием граждан должностными лицами (заведующим Детским садом № 4, заместителем заведующего по хозяйственной работе, заместителем заведующего по воспитательной и методической работе (старшим воспитателем), специалистами, педагогами) Детского сада № 4, в соответствии с согласованным графиком;
- коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу;
- повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. При рассмотрении повторных обращений граждан к ним прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.
- анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.6. При рассмотрении обращения должностным лицом Детского сада № 4 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, указанных в разделе 5 настоящего Положения, 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.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Обращение, поступившее в Детский сад № 4 или заведующему Детским садом № 4 в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Язык производства при рассмотрении обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан ведется на русском языке

3. Право граждан при рассмотрении обращения

3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей обращаться в Детский сад № 4 и (или) к его должностным лицам.

3.2. Детский сад № 4 в доступной форме информирует граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы по обращениям граждан.

3.3. Гражданину предоставляются гарантии безопасности в связи с его обращением:

3.3.1. запрещается преследование гражданина в связи с его обращение в государственный орган, орган местного самоуправления «Управление образования Каменск-Уральского городского округа», в Детский сад № 4 или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов, Детского сада № 4 или должностного лица в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц;

3.3.2. 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 Детский сад № 4 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Детского сада № 4, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в Детский сад № 4 в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Детского сада № 4 сети Интернет, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

5. Организация работы с обращениями

5.1. Ответственность за организацию работы с обращениями возлагается на заведующего Детским садом № 4.

5.2. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется заместителем заведующего по хозяйственной работе, заместителем заведующего по воспитательной работе (старшим воспитателем), специалистами, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

5.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале учета (регистрации) заявлений, обращений граждан (Приложение 1).

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения.

5.4. Заведующий Детским садом № 4 или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

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, органе местного самоуправления «Управление образования Каменск-Уральского городского округа» 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, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления «Управление образования Каменск-Уральского городского округа» или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего Детским садом № 4, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации сообщения.

5.6. Заместитель заведующего по воспитательной и методической работе (старший воспитатель) и другие специалисты Детского сада № 4 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.7. Письменное обращение, поступившее в Детского сада № 4, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.8. В исключительных случаях заведующий Детским садом № 4 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

5.9. Ответ на обращение подписывается заведующим Детским садом № 4:

5.9.1. ответ на обращение, поступившее в Детский сад № 4 или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, или публикуется в электронной приемной на официальном сайте сети Интернет Детского сада № 4;

5.9.2. ответ на обращение, поступившее в Детский сад № 4 или должностному лицу в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

5.10. Рассмотрение заявлений, жалоб, ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее чем в пятнадцатидневный срок.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Детским садом № 4 или лицами его замещающими. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт сети Интернет Детского сада № 4 и (или) информационный стенд.

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

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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.

7.2. Детский сад № 4 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.

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

7.4. 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 Детским садом № 4, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

7.6. 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 Детский сад № 4 или соответствующему должностному лицу.

8. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

8.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется заведующим Детским садом № 4.

8.2. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением — 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

8.3. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

8.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.5. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Детским садом № 4.

8.6. Срок действия настоящего положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном законом порядке.

