

Утверждено  
приказом заведующего Детским садом № 8  
от 27.01.2025 № 5

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращения граждан в**  
**муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения**  
**«Детский сад № 8»**  
**(новая редакция)**

г. Каменск-Уральский  
2025

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 8» (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 №8» (далее – Детский сад № 8).

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. Иностранцы 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 № 8;
- 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 № 8;
- электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Детского сада № 8 в сети «Интернет»;
- личный прием граждан прием граждан должностными лицами (заведующим Детским садом № 8, заместителем заведующего по хозяйственной работе, старшим воспитателем, специалистами Детского сада № 8, 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. о 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 № 8 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 № 8 или заведующему Детским садом № 8 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 № 8 и (или) к его должностным лицам.

3.2. Детский сад № 8 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 № 8 или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов, Детского сада № 8 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 № 8 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 № 8, 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 № 8 в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Детского сада № 8 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 № 8.

5.2. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется заместителем заведующего по хозяйственной 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 № 8 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

КаменскУральского городского округа» или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего Детским садом № 8, 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. Старший воспитатель и другие специалисты Детского сада № 8 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 № 8, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.8. В исключительных случаях заведующий Детским садом № 8 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 № 8:

5.9.1. ответ на обращение, поступившее в Детский сад № 8 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 № 8;

5.9.2. ответ на обращение, поступившее в Детский сад № 8 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 № 8 или лицами его замещающими. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт сети Интернет Детского сада № 8 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 № 8 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 № 8, 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 № 8 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 № 8.

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.

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

