

Утверждено:

Приказом заведующего

МБДОУ «Детский сад № 50»

*И.Н. Альминович*  
И.Н. Альминович

№ 67 от «19» августа 2021 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
дошкольного образовательного учреждения**

г. Дзержинск  
2021 г.

## Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан дошкольного образовательного учреждения (далее – Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством и регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».
- 1.2 Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закреплённого за ним Конституцией РФ права обращения им в местные органы самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращения граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 50» (далее – учреждение).
- 1.3 Организация работы с обращениями граждан в администрацию учреждения ведётся в соответствии с Конституцией РФ, действующим Законодательством, Уставом учреждения и настоящим Положением.
- 1.4 Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными, конституционными законами: на все обращения граждан, а также письма, исполненные на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами и рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.
- 1.5 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.
- 1.6 Администрация учреждения систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежемесячно, ежеквартально, ежегодно.
- 1.7 Под обращением следует понимать изложенные в устной и письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан (далее – заявителей).
- 1.8 Все обращения, поступившие в учреждение, регистрируются в Журнале учёта обращений граждан (приложение 1).

### 1. Право граждан на обращение

- 1.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в учреждение, либо должностным лицам учреждения.
- 1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 1.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 1.5. При рассмотрении обращения в учреждение гражданин имеет право:
  - представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
  - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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 пунктах 5.4. - 5.6. настоящего Положения, уведомление

о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **II. Требования к письменному обращению**

- 2.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица учреждения, а также своя фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждане по письменному обращению прилагают документы и материалы, либо их копии, книжки и оригиналы иных документов; документы, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
- 2.3. Обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении граждан в обязательном порядке указывается свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направлять указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
- 2.4. Гражданин направляет своё письменное обращение непосредственно на имя заведующего учреждением или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Журнале учёта обращений граждан.  
Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.
- 2.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 2.7. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, подлежат пересылке в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.4. - 5.6. настоящего Положения.
- 2.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

## **III. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов.**

- 3.1. Обращение, поступившее заведующему учреждением, подлежит обязательному рассмотрению.
- 3.2. Учёт, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в Журнал учёта обращений граждан и Карточку личного приёма граждан (приложение 2).
- 3.3. Заведующий Учреждением:
  - обеспечивает объективное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости и с участием гражданина, направлявшего обращение;
  - запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;



- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- даёт письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

3.4 Ответы на обращения граждан, присланные на имя руководителя учреждением, оформляются на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в Журнале.

3.5. Ответы должны содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, это должно быть указано. Если даётся промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6. Обращения граждан, после их рассмотрения исполнителями, возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему учреждением, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

3.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью руководителя и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителя в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы должностных лиц, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

3.8. На каждом обращении, после окончательного решения и его исполнения, должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

#### **IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

4.1. Обращения граждан, поступившие руководителю учреждением из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.2. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

4.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём 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 учреждения.

4.5. В случае, если текст письменного обращения, не поддаётся прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не даётся «Заявителю, об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимается и подписывается руководителем.

4.6. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решение, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями дело формируется с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

#### **V. Сроки рассмотрения заявлений и уведомление заявителей.**

5.1. Обращения, поступившие заведующему учреждением, рассматриваются до 15 дней со дня их регистрации. О результатах рассмотрения уведомляется заявитель.

5.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения более, чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее, чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

#### **VI. Организация работы по личному приёму граждан.**

6.1. Место, график и порядок личного приёма граждан в учреждении устанавливается руководителем и доводится до сведения граждан.

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

6.3. По вопросу, не входящего в компетенцию руководителя, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы и учреждения, организации.

6.4. Во время записи на приём руководитель заполняет Карточку личного приёма гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на наличном приёме, а также резолюция, ведущего приём, с поручением должностному лицу. В карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

#### **VII. Работа с обращениями, поставленными на контроль.**

7.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на контроль.

7.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «Контроль» и «Подлежит возврату».

7.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего учреждением, готовит ответ заявителю.

7.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим учреждением. Руководитель вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок, или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения "В дело".

7.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

7.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий учреждением.

### **VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1. Заведующий учреждением в пределах должностных обязанностей принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

### **IX. Хранение материалов по обращениям граждан.**

9.1. Заведующий осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений, жалоб граждан.

9.2. Внести в номенклатуру Журнал учёта обращений граждан.

9.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего учреждением.

9.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, подлежат уничтожению в соответствии с порядком, утверждённым Федеральной архивной службой России.

9.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

9.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решённые вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

9.8. Решение о списании обращений принимает заведующий МБДОУ.