

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом МАДОУ  
от 01.01.2022г. №

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ детский сад № 63 (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МАДОУ детский сад № 63.

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в МАДОУ детский сад № 63 (далее – ДОУ), устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, муниципальным дошкольным образовательным учреждением 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 МАДОУ детский сад № 63 и ее заместителей, 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 ДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в муниципальное учреждение;
- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ, нормативно-правовых актов учреждения;
- 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 ОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ОУ 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 ОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОУ.

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

2.1. Граждане имеют право обращаться в ДОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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 ДОУ 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 главе 7 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;
- 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 ДОУ 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **3. Требования к письменному обращению**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

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

3.3. Обращение, поступившее в ДОУ 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), 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.

#### **4. Направление и регистрация письменных обращений граждан**

4.1. Все поступающие в ДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в ДОУ или должностному лицу.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ 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.7.6. настоящего Положения.

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

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

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4 Положения, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.

4.7. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел учреждения (например: 1/01-21). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

4.8. 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.

4.9. 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 ДОУ;
- 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.

4.10. 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.

4.11. 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 ДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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

5.3. Заведующий и ее заместители и другие должностные лица 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 ДООУ, 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 ДООУ.

5.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении обращения гражданина — отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

5.6. Ответ на обращение подписывается заведующей ДООУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.7. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.9. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.10. 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.

5.11. 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.

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

5.13. Срок хранения дел с обращениями граждан — 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения

исчисляется, с даты регистрации последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией ДОУ 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.

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

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

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

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.5.3 настоящего Положения, руководитель ДОУ, 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.

6.3. 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**

7.2. 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 дается, а директором принимается решение о списании данного обращения в дело.

7.3. 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.

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

7.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель ДОУ 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.

7.6. В случае, если текст письменного обращения 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. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей ДОУ.

7.7. В случае если в письменном обращении 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 ДОУ 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.

7.8. 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 ДОУ или соответствующему должностному лицу.

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

8.1. Личный прием граждан в ДОУ проводится заведующей ДОУ. 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 ДОУ устанавливается приказом руководителя и помещается на кабинете, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующей в порядке очередности.

8.3. Заведующая, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников МАДОУ детский сад № 47.

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

8.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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.

Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Принят документ», № и дата регистрации.

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

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

9.2. Заведующий осуществляет контроль, за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

9.3. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующего. Обращения граждан, о результатах рассмотрения, которых необходимо сообщать в комитет Управление образования муниципального образования, другие органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

9.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

9.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется делопроизводителем, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

9.6. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;  
содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;  
своевременно докладывать заведующему МАДОУ детский сад № 63. о ходе исполнения поручения.  
9.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующий МАДОУ детский сад № 63.  
Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.  
9.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

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

10.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

#### **11. Порядок изменения Положения.**

11.1 Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

11.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.

## Приложение № 1

Журнала регистрации письменных обращений граждан

[illegible]