

ПРИНЯТО:  
на общем собрании  
МДОУ д/с № 28 общеразвивающего вида  
протокол № 1 от 08.11.2021

Согласовано:  
с профсоюзной организацией  
МДОУ д/с № 28 общеразвивающего вида  
Т.А. Козлова Т.А. Козлова

УТВЕРЖДЕНО:  
заведующий МДОУ д/с № 28  
общеразвивающего вида  
В.А. Юсупова  
Приказ от 08.11.2021 № 16-д



**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в  
муниципальное дошкольное образовательное  
учреждение детский сад № 28  
общеразвивающего вида  
(МДОУ д/с № 28 общеразвивающего вида)**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 28 общеразвивающего вида (далее – МДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.02.2006г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом МДОУ и настоящим Положением.

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, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждениях, организаций, предприятий, подписанных их руководителем, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

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. 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 обращении вопросов.

1.6. Администрация МДОУ систематически анализирует и обобщает обращение граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

## **2. Право граждан на обращение**

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МДОУ либо должностным лицам.
- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МДОУ граждане имеют право:
  - предоставлять 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 п.п. 5.4., 5.8. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
  - обращаться с жалобой на принятое решение по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

- 3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации МДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 3.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
- 3.3. Обращение, поступившее в администрацию МДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МДОУ или его заместителя, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации. Все поступающие в администрацию МДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.
- 3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 3.7. Письменное обращение, содержащее опросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МДОУ, подлежит пересылке 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 п.п. 5.4., 5.8. настоящего Положения.
- 3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации МДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

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

- 4.1. Обращение, поступившее заведующему МДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема.
- 4.3. Заведующий МДОУ:
  - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина направившего 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;
  - дает 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.
- 4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МДОУ и регистрируются в журнале.
- 4.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ

в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается 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.

Ответы 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 администрацию МДОУ по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в письменной форме.

- 4.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего МДОУ.
- 4.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего МДОУ и его заместителей устанавливается следующий:  
на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы сотрудников, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.
- 4.8. 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 утвержденной номенклатурой дел.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

- 5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
- 5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим МДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
- 5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

- 5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.
- 5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.7. Обращение граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.
- При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.
- Не считается повторным обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему МДОУ.
- 5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий МДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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 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.
- 5.11. В случае поступления в ДОУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10

настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

## **6. Сроки рассмотрения обращений и уведомлений заявителей**

- 6.1. Обращения, поступившие заведующему МДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньше) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.
- 6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок его рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

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

- 7.1. График и порядок личного приема граждан в МДОУ устанавливает заведующий МДОУ.
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

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 дано устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 7.4. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.
- 7.5. В ходе личного приема гражданину может быть оказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

- 8.1. Обращениях, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значения, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.
- 8.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего МДОУ и готовит ответ заявителю.
- 8.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.
- 8.4. 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. Вешение о снятии контроля принимает заведующий МДОУ.

## **9. Организация делопроизводства**

- 9.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего МДОУ.
- 9.2. Заведующий МДОУ организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.
- 9.3. Заведующий МДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 9.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МДОУ.
- 9.5. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
- 9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с установленным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 9.7. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 9.8. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
- 9.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МДОУ.



