

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в  
Муниципальном автономном дошкольном образовательном  
учреждении « Детский сад № 5»

Принято на Педагогическом совете  
МАДОУ «Детский сад № 5»  
протокол от 23.11 2017 г. № 2

Согласовано с Советом родителей  
МАДОУ «Детский сад № 5»  
протокол от 28.11 2017 г. № 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказом МАДОУ «Детский сад № 5»  
от 30.11 2017 г. № 228/8



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5»

#### 1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5» (далее – МАДОУ «ДС №5») разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ «ДС №5».
3. Организация работы с обращениями граждан в МАДОУ «ДС №5» ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», «Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом МАДОУ «ДС №5» и настоящим Положением.
4. 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 учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.
5. 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.
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 обращение вопросов.
7. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в МАДОУ «ДС №5».
8. МАДОУ «ДС №5» 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. Контролирует сроки и качество исполнения.
9. Под обращениями стоит понимать изложенные в устной или письменной форме заявления и обращения граждан.
  - Обращение гражданина направленное в МАДОУ «ДС №5» письменное предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение.
  - Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию

деятельности МАДОУ «ДС №5», развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

- 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ и должностных лиц.
- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав и свобод или законных интересов других лиц.
- Ходатайство - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав и свобод. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

10. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

## **2. Право граждан на обращение**

11. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в МАДОУ либо должностным лицам.

12. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

13. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

14. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

15. При рассмотрении обращения в МАДОУ 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 обращение вопросов, за исключением случаев, указанных п. п. 37, 41 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 по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

16. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование МАДОУ, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в МАДОУ, 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.

В случае необходимости в подтверждение 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.

Обращение, поступившее в МАДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **4. Прием, учет и регистрация обращений граждан**

Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора МАДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение суток с момента поступления. Все поступающие в МАДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

Прием поступивших обращений возлагается на документоведа МАДОУ. При приеме письменных обращений:

- Проверяется правильность адресования;
- Письма граждан с пометкой «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации) не вскрываются, а передаются по назначению, после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются невскрытыми в почтовое отделение связи для отправления адресату;
- Регистрируются все обращения граждан, в которых указаны имя, отчество, и домашний адрес заявителя. Письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства или работы (учебы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат;
- Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ, подлежит пересылке в течение семи 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 п. п. 37, 41 настоящего Положения.

Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам МАДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы так же подлежат регистрации.

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

Обращение, поступившее директору МАДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются документоведем с занесением в журнал личного приема.

Директор МАДОУ:

- ✓ 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.

Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу директора МАДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора МАДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью директора МАДОУ и регистрируются в журнале.

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.

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 МАДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора МАДОУ 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 руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

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

34. Обращения граждан, поступившие директору МАДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
35. 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, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
36. 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.
37. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
38. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор МАДОУ 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 директором МАДОУ или заместителем.
39. 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 и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором или заместителем.
40. Обращения 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 считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 директору МАДОУ.
41. 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 директор МАДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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

Обращения, поступившие директору МАДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок 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**

График и порядок личного приема граждан в МАДОУ устанавливается директором МАДОУ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

По вопросам, не входящим в компетенцию директора МАДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

Во время записи на прием документовед заполняет журнал личного приема гражданина, в который заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в журнале 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

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

На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора МАДОУ и готовит ответ заявителю.

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

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

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 директор МАДОУ.

Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- ✓ если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- ✓ в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ✓ ответ заявителю подписывается руководителем;
- ✓ к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

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

53. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора МАДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

54. Директор МАДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

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

56. Директор МАДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

57. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

58. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на документоведа МАДОУ.

59. 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.

60. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
61. Хранение дел у исполнителей запрещается.
62. 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.
63. Решение о списании указанных обращений принимает директор МАДОУ.