

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заведующий муниципальным  
дошкольным образовательным  
бюджетным учреждением города  
Бузулука «Детский сад №17»

Н.В.Мухина \_\_\_\_\_

*Приказ от 06.09.2023 г. № 01-11/082*

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

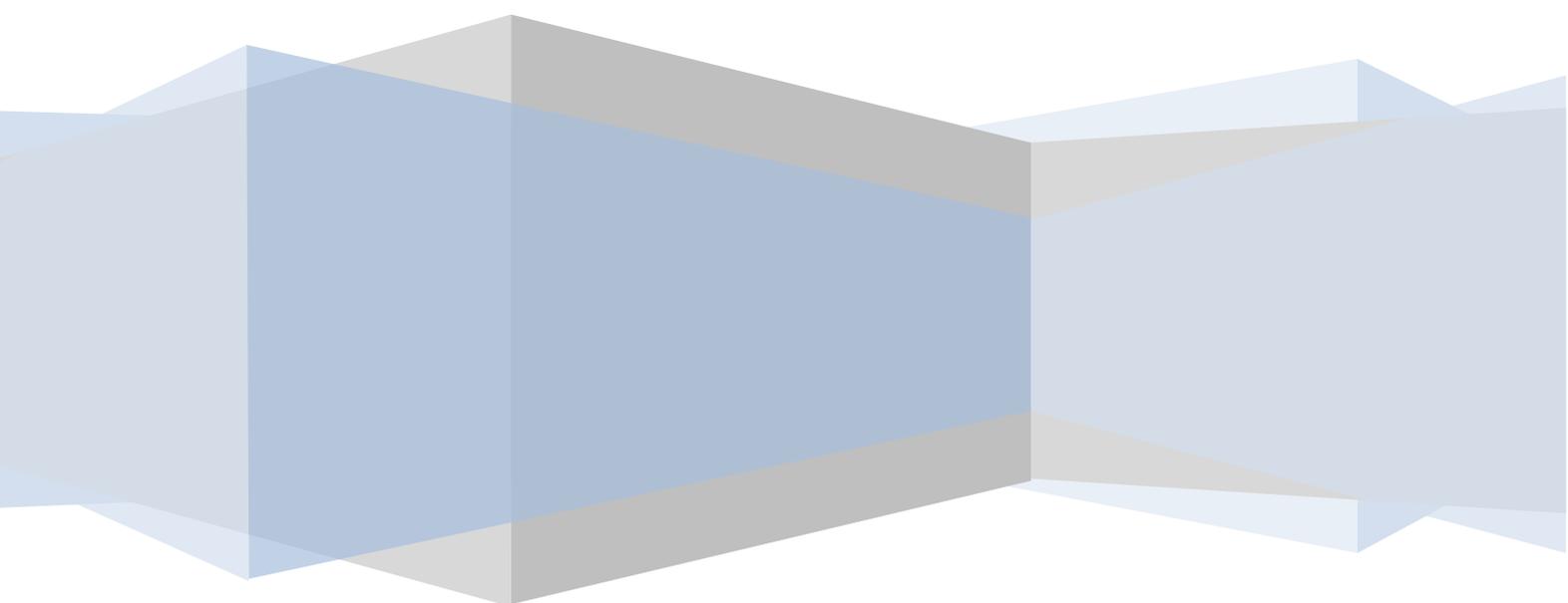
**О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в муниципальном дошкольном образовательном бюджетном учреждении города Бузулука «Детский сад № 17»**

*(новая редакция)*

**ПРИНЯТО**

на общем собрании

*Протокол № 3 от 06.09.2023 г.*



## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в муниципальном дошкольном образовательном бюджетном учреждении города Бузулука «Детский сад №17» (далее – МДОБУ «Детский сад № 17».) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. 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 МДОБУ «Детский сад № 17».

1.3. Организация работы с обращениями граждан в МДОБУ «Детский сад №17» ведется в соответствии с Конституцией РФ, «Федеральным законом от 02.05.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом учреждения и настоящим Положением.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. МДОБУ «Детский сад № 17» 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.

1.8. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1.8.1. Под обращениями граждан в настоящем Положении следует понимать поступившее в МДОБУ «Детский сад № 17» в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

1.8.2. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

1.8.3. Обращение в письменной форме – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

1.8.4. Обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме к руководству учреждения либо к уполномоченным на личный прием лицам;

1.8.5. Обращение в форме электронного документа – обращение автора(ов), в котором документированная информация, представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

1.8.6. Заявление – просьба автора/заявителя обращения 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 учреждения и должностных лиц;

1.8.7. Жалоба – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в МДОБУ «Детский сад №17» 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 МДОБУ «Детский сад № 17» 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 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 по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к обращению в письменной форме**

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование организации, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в МДОБУ «Детский сад №17» 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), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Гражданин направляет свое обращение в письменной форме непосредственно на имя заведующего МДОБУ «Детский сад №17» или его заместителей, в компетенции которых входит

решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в МДОБУ «Детский сад №17» обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан в письменной форме указывается 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. Обращение граждан в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОБУ «Детский сад № 17», 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. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам МДОБУ «Детский сад № 17», решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

4.1. Обращение, поступившее заведующему МДОБУ «Детский сад № 17», подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема.

4.3. Заведующий МДОБУ «Детский сад №17»:

- 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. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу заведующего МДОБУ «Детский сад №17», 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.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МДОБУ «Детский сад № 17», готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МДОБУ «Детский сад №17» и регистрируются в журнале.

4.6. 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.

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

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

4.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МДОБУ «Детский сад №17» в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившим в МДОБУ «Детский сад №17» в письменной форме.

4.10. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего МДОБУ «Детский сад 17», который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.11. В МДОБУ «Детский сад №17» устанавливается следующий порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего МДОБУ «Детский сад № 17» и его заместителей:

- 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.

4.12. 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. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

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

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МДОБУ «Детский сад № 17» из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. 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 заведующим МДОБУ «Детский сад № 17», 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 обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим МДОБУ «Детский сад № 17» или заместителем.

5.7. В случае, если текст обращения в письменной форме 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

заведующим или заместителем.

5.8. 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.

5.9. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

5.10. 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 заведующему МДОБУ «Детский сад № 17».

5.11. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий МДОБУ «Детский сад № 17» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.12. 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**

6.1. Обращения, поступившие заведующему МДОБУ «Детский сад № 17», рассматриваются в течении 30 дней 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.

6.2. 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**

7.1. График и порядок личного приема граждан в МДОБУ «Детский сад №17» устанавливается заведующим.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МДОБУ «Детский сад № 17», заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменной форме. Обращение в письменной форме в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

7.5. 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, о чем делается запись в карточке личного приема

гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

7.7. 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**

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

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

8.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего МДОБУ «Детский сад № 17» либо заместителя, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим МДОБУ «Детский сад № 17». Заведующий МДОБУ «Детский сад №17» вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

8.6. Обращения в письменной форме, 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 МДОБУ «Детский сад № 17».

8.7. 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 отметка «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

## **9. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений**

9.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего МДОБУ «Детский сад №17» о нарушениях исполнительской дисциплины.

9.2. Заведующий МДОБУ «Детский сад №17» принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

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

10.1. Делопроизводитель МДОБУ «Детский сад № 17» осуществляет хранение и

использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

10.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя МДОБУ «Детский сад № 17».

10.4. 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.

10.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии (утв. приказом Росархива от 20.12.2019 № 236;). Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7. 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.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МДОБУ «Детский сад № 17».

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

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующим Учреждения при рассмотрении обращения по решению суда.

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

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

**заведующим детским садом**

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Результат рассмотрения устного обращения гражданина**

1. Кому отправлено (резолуция)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Дата исполнения \_\_\_\_\_

3. Дополнительный контроль \_\_\_\_\_

4. Снято с контроля \_\_\_\_\_

5. Результат \_\_\_\_\_

6. Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Регист. № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_г

Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука  
«Детский сад №17»

## **Журнал регистрации обращений граждан**

Начат: \_\_\_\_\_

Окончен: \_\_\_\_\_





