Утверждаю:
Заведующая МДОУ «Детский сад №65»
_____О.В. Галстян

Приказ № 02.03/57 от 16.06.2023

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1.Общие положения:

1.1.Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 65» (далее – ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», », Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». 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 администрацию ДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрации ДОУ 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 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ДОУ 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 учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, 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. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются приказами, распоряжениями заведующего ДОУ.
1.6. Администрация ДОУ 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.

2.Право граждан на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:
-обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;
- обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.
2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в письменной и электронной формах, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.
2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.Основные термины, используемые в настоящем Положении

3.1.**Обращение** - заявление, предложение, жалоба гражданина, направленное в администрацию ДОУ в письменном или электронном виде, либо устно.
Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации ДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности:
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 администрации ДОУ или критика ее деятельности;

Жалоба просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.2. 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.

4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

4.1. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.1.2. 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.

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 8.4, 8.8 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.

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

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его соглас ия. Не является разглашение сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного сам оуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

5. Требования к обращениям в письменной и электронной форме

5.1.В письменном либо электронном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДОУ, а также свои фамилия, имя, отчество, почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения,

излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному либо электронному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
5.3. Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменных и элетронных обращений

6.1. Гражданин направляет свое письменное либо электронное обращение непосредственно на имя заведующей ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
6.2.Письменное либо электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные либо электронные обращения граждан принимаются, распечатываются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.
6.3. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
6.4. Письменное либо электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, 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.8,4, 8.8 настоящего Положения.
6.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, 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.

7.Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

7.1. Обращение, поступившее заведующей ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2.Учет, регистрация, ход рассмотрения обращений граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал регистрации обращений граждан.

7.3. Заведующий ДОУ:

- 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.

7.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующей ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующей ДОУ и регистрируются в журнале.

7.5. 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 решен ия поставленного вопроса.

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

7.6. Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДОУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДОУ в письменной форме.

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

7.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующей ДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.
7.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующей ДОУ 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.
7.9. 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.
7.9. 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. Обращения граждан, поступившие заведующей ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
8.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на об ращение не дается заведующей ДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
8.3.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.
8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
8.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заведующая 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 заведующей ДОУ или первым заместителем.
8.6. В случае если текст письменного либо электронного 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 заведующей или первым заместителем.
8.7. 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 обра щение заведующей ДОУ.
8.8. В случае если в письменном либо электронном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные л ибо электронные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующая ДОУ вправе принять решение о безосновательности очеред ного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
8.9.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.

9.Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

9.1. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации обращения.
9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.10 настоящего

Положения, 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.

10. Организация работы по личному приему граждан

10.1. Личный прием граждан в заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. 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.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

10.5. 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.

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

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

(часть 7 введена Федеральным законом от 03.11.2015 N 305-ФЗ)

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

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

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

11.3.Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующую ДОУ, готовит ответ заявителю.

11.4.Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующей ДОУ. Заведующая ДОУ вправе предложить исполнителю

продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

11.6. 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 заведующая ДОУ.

11.7. 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 штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

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

12.2. Заведующий ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

13.Хранение материалов по обращениям граждан

13.1. Хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан осуществляют заведующий ДОУ и делопроизводитель.

13.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру.

13.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего.

13.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение

об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
13.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с Приказом Росархива от 20.12.2019 N 236"Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указаниемсроков их хранения"
13.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.
13.7. 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.
13.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая ДОУ.

14.Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

14.1.Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующего ДОУ при рассмотрении обращения по решению суда.
14.2.В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующей ДОУ с данного гражданина по решению суда.

15.Обращения на сайт.

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в МДОУ «Детский сад № 65».

15.1 Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением**.**
15.2. 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.
15.3 В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
15.4 Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если: • в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения; • текст

письменного обращения не поддается прочтению; • в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства; ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

15.5 Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки электронного обращения, можно по телефону или в учреждении в часы приема.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан к руководителю МДОУ «Детский сад № 65»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующей детским садом

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина_____
Домашний адрес_____
Телефон_____
Содержание обращения_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения обращения гражданина
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2.Дата исполнения_____

3.Дата, должность
исполнителя_____