

С учетом мнения профсоюзного комитета.  
Протокол №3 от 29 мая 2017 г.  
Профорг- Шиляева М.А.



«Утверждаю»  
заведующий д/с № 56  
Пашкова Н.Г./  
Приказ № 39/№ от « 29 » мая 2017 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 56» г. Ярославля**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 56» г. Ярославля (далее – ДООУ) разработано в соответствии с :

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ( в редакции от 09.03.2016);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ « Об информации , информационных технологиях и о защите информации» ;
- Указом Президента РФ от 17.04.2017 №171 « О мониторинге и анализе обращений граждан и организаций »;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ» О персональных данных « ;
- Конституцией Российской Федерации ;
- ФЗ от 29.12.2012. №273\_ФЗ « Об образовании в Российской Федерации »;
- Уставом организации .

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, в администрацию организаций ; устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДООУ. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДООУ ведется в соответствии с данным 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.

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.

#### **2. Организация делопроизводства .**

- 2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и обращениям граждан , в том числе на сайт ДОУ , несет уполномоченное лицо – старший воспитатель.
- 2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляет заведующий МДОУ «Детский сад № 56» .
- 2.3. Непосредственное исполнение поручений для рассмотрения обращений граждан возлагается на старшего воспитателя , главного бухгалтера , зам. зав. по АХЧ , узких специалистов , которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной записки или объяснительной.
- 2.4. Письменное обращение , а также обращение на сайт организации, подлежит регистрации в журнале учета в течение 3 дней с момента поступления в ДОУ уполномоченному лицу .
- 2.5. Принятие решения по рассмотренным обращениям граждан осуществляет заведующий ДОУ .
- 2.6. Письма граждан после регистрации и оформления ( ставится резолюция ) передаются на исполнение соответствующему должностному лицу .
- 2.7. Письменное обращение , а также обращение на сайт ДОУ , содержащее вопросы , решение которых не входит в компетенцию должностного лица . в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган с уведомлением гражданина , направившего обращение.
- 2.8. Письменные обращения , а также обращения на сайт организации рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации .
- 2.9. В исключительных случаях заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения не более , чем на 30 дней . уведомив об этом заявителя .
- 2.10. Уполномоченное лицо ежемесячно предоставляет аналитическую справку о работе с обращениями граждан на сайте ДОУ ;
- 2.11. Ежемесячно предоставлять в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан , а также о мерах принятых по обращениям

### **3. Право граждан на обращение**

- 3.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения ,включая обращения объединений граждан ,в том числе юридических лиц должностному лицу ( заведующему ДОУ) .
- 3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 3.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 3.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:
  - предоставлять заявление и дополнительные документы и материалы в том числе в электронной форме; 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 передаче 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 на действие (бездействие), а также обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения в связи с рас-

смотрением обращения в административном (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ ;

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу.

#### **4. Требования к письменному обращению**

4.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывается наименование организации, фамилию, имя, отчество заведующего ДООУ, на чье имя подается обращение, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес с индексом, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3 Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ. В обращении гражданин указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые материалы в электронной форме.

4.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию ДООУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.

4.5. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДООУ, 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.

4.7. Письменное обращение о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции в течение 5 дней со дня регистрации направляются в территориальный орган федерального органа исполнительной власти с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

4.8. Если решение вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется адресатам.

4.9. Заведующий (уполномоченное лицо) имеет право в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.10. Если жалобу невозможно в соответствии с ч.6 ст.7 ФЗ-357 от 24.11.2014 г. Направить в соответствующие органы, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его прав на обжалование.

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

5.1. Обращение, поступившее заведующей ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется уполномоченным лицом с занесением в журнал и карточку личного приема .

5.3. Заведующий ДООУ:

- 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.

5.4. Учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДООУ, 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.

5.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДООУ и регистрируются в журнале.

5.6. 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.

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 Администрацию ДООУ по информационным системам , направляется по электронному адресу , указанному в обращении.

5.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему(или уполномоченному лицу ) ДООУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае.

5.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующей ДООУ 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 фамилии. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнении должна быть отметка об исполнении» В дело «, дата и личная подпись , должность исполнителя .Предложения ,заявления . жалобы, копии ответов формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел .

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДООУ в форме электронного документа рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направив-

шего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующей ДООУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

6.3. 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.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней после регистрации оно должно быть возвращено гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении письменного 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.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДООУ или уполномоченным лицом в рамках своей компетенции ..

6.6. 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 и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или уполномоченным лицом в рамках своей компетенции .

6.7. 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 уполномоченное лицо 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 заведующей ДООУ.

6.8. 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 ДООУ вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.9. 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.

#### **7. Порядок оформления обращений через сервис»Обращение на сайт «**

7.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

7.2. 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.

7.3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

7.4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

7.5. 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.

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

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

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

8.1. Обращения, поступившие заведующему ДООУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

8.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 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.

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

9.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливает заведующий .

9.2. Личный прием граждан проводит уполномоченное лицо в рамках своей компетенции

9.3. Место приема обращений граждан – методический кабинет в ДООУ .

9.4. Время приема обращений – среда с 14.00-17.00,  
четверг с 15.00-18.00

9.5. Запись граждан на личный прием в МДООУ» Детский сад № 56» для подачи обращения осуществляется в понедельник- пятницу с 9.00 до 16.00 у делопроизводителя , телефон приемной ( 4852)512707 ;

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

9.7. Обращение гражданина должно соответствовать следующим требованиям :

- наличие в обращении ФИО гражданина ( или его представителя , уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса( почтового или электронной почты )
- указание конкретной информации , сути вопроса или предложения , жалобы.
- наличие личной подписи и даты ;
- представленные материалы не должны содержать нецензурные выражения , угрозы ,оскорбительные выражения;
- при поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения , причина отказа должна быть объяснена .

9.8. По вопросам, не входящим в компетенцию должностного лица ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.9. Уполномоченное лицо вносит в «Журнал обращения граждан» содержание обращения гражданина. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

#### **10. Контроль над исполнением письменных обращений граждан .**

10.1. Заведующий МДОУ « детский сад № 56» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений , анализирует их содержание, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав , свобод , законных интересов граждан .

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

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.

10.3. Письменные обращения граждан, копии ответов . документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел . По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявителям 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. Письма и материалы , обращения хранятся 5 лет , после чего составляется акт об их уничтожении , подписанный членами экспертной комиссии и утвержденный заведующим ДООУ .

#### **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 ) должностного лица 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 должностным лицом , могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда .

Срок действия Положения не ограничен.