

Департамент по образованию администрации Волгограда  
муниципальное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 330 Красноармейского района Волгограда»  
МОУ Детский сад № 330

Адрес: 400096, Россия, г. Волгоград, пр - кт им. Столетова, 48 б  
400080. Волгоград, ул. Пятиморская 24. Телефон: 65-52-35, 65-52-36.  
ИНН № 3448017355, КПП № 344801001, ОГРН № 1023404359417.

**Принято**

На Совете МОУ  
Детский сад № 330  
Протокол № 2/2019 от  
«11» марта 2019 г.  
Председатель Совета МОУ Детский сад  
№ 330 Е.В. Свиридова

**Утверждаю**

Заведующий МОУ Детский сад № 330  
Качуровская Е.В.  
Введено в действие приказом заведующего  
муниципального дошкольного  
образовательного учреждения «Детский сад  
№ 330 Красноармейского района Волгограда»  
«11 » марта 2019 г. № 01-09/43-ОД

## ПОЛОЖЕНИЕ

11.03.2019

01-03/99

Волгоград

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 330  
Красноармейского района Волгограда»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Детский сад № 330 (далее – Положение) составлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, от 24.11.2014 № 357-ФЗ, от 03.11.2015 № 305-ФЗ, от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 27.12.2018 № 528-ФЗ), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 330 Красноармейского района Волгограда» (далее - МОУ Детский сад № 330), правила регистрации, учета и контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан. Положение рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Основные понятия, используемые в положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в

форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, правовых актов, деятельности органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).

1.7. Обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 330 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## **2. Регистрация обращений граждан**

2.1. Письменное обращение граждан, поступившее в МОУ Детский сад № 330, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.

2.3. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка "повторно". Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со

времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.4. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ Детский сад № 330 направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 330 подлежит обязательному рассмотрению.

Заведующий МОУ Детский сад № 330 знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

3.2. Исполнители, должностные лица МОУ Детский сад № 330, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. 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.

3.7. В случае, если в письменном 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае поступления в МОУ Детский сад № 330 письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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.

3.9. Письменное обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 330 в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.10. В исключительных случаях, должностное лицо МОУ Детский сад № 330 либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.11. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.12. Ответ на обращение подписывается заведующим МОУ Детский сад № 330.

3.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ Детский сад № 330 в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ Детский сад № 330 в письменной форме.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан в МОУ Детский сад № 330 проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Личный прием граждан осуществляется по графику, размещенному на информационном стенде и официальном сайте МОУ Детский сад № 330.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал устных обращений граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан.

4.5. Содержание устного обращения заносится в журнал устных обращений граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

## **5. Права гражданина при рассмотрении обращения**

5.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **6. Контроль работы с обращениями граждан**

6.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МОУ Детский сад № 330, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных прав или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации,

а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

6.2. Письма граждан, поступившие в МОУ Детский сад № 330, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

6.3. Контроль осуществляют лица, ответственные за делопроизводство.

6.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале обращений граждан.

6.5. Письма граждан, взятые на контроль, помечаются знаком контроля "К" в журнале входящей корреспонденции. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6.6. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель МОУ Детский сад № 330. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

6.7. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись руководителя.

6.8. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство.

## **7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

7.1. Письменные обращения граждан систематически анализируются с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на собраниях работников МОУ Детского сада № 330.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Положение действует до отмены и замены новым.

Приложение 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан в  
МОУ Детский сад № 330

Образец заявления (обращения гражданина)  
в МОУ Детский сад № 330

Заведующему  
МОУ Детский сад № 330  
Е.В. Качуровской  
от ФИО (обратившегося),  
проживающего по адресу:  
(указывается адрес)

заявление.

*Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)*

Дата

Подпись