

муниципальное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 282 Красноармейского района Волгограда»  
(МОУ Детский сад № 282)

400029, Россия, Волгоград, ул. Светлая, 50

тел./ факс (8442) 64-59-53, E-mail: dou282@volgadmin.ru

ОКПО 46033128    ИНН/КПП 3448017179/ 344801001    ОГРН 1033401199193

**Принято**

на Совете

МОУ Детского сада № 282

протокол от 29.03.2021 № 2

Председатель Совета

МОУ Детского сада № 282

\_\_\_\_\_ Л.Г.Руденская

**Утверждаю**

Заведующий

МОУ Детским садом № 282

\_\_\_\_\_ Т.Ф.Арькова

**Введено в действие**

приказом заведующего

МОУ Детским садом № 282

от 29.03.2021 № 73 – ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 282 Красноармейского района Волгограда»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 282 Красноармейского района Волгограда» (далее – Положение) составлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ « О порядке рассмотрения обращения 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), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в 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 № 282 Красноармейского района Волгограда» (далее – МОУ Детский сад), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о 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 так же 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, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических 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.

1.5 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. 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 орган 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, жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).

1.7. Обращение может поступать и в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.8. Обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 282 подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ Детского сада № 282, 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

1.10. 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.

## **2. Регистрация обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в МОУ Детский сад № 282 подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются с обращениями;
- поступившие документы (копии трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

- 2.2. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.
- 2.3. Обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.

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

3.1. Руководитель знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

3.2. Исполнители, должностные лица МОУ Детского сада, 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 и 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 его 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 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.

3.7. Предложения, заявления, жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях руководитель вправе

продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.8. Рассмотрение заявлений, жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.9. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим по графику, размещенному на стенде и официальном сайте учреждения.

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

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

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием 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, 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 Детского сада; 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, 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, 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 Детского сада. 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 работника, 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 работы, 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 № 282.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Положение действует до отмены и замены новым.

Положение разработано заведующим МОУ Детским садом № 282 Т.Ф.Арьковой

Приложение 1  
К Положению о порядке  
рассмотрения обращения  
граждан в МОУ Детский сад № 282

Образец заявления (обращения гражданина) в МОУ Детский сад № 282

Заведующему  
МОУ Детским садом № 282  
Т.Ф.Арьковой  
от Ф.И.О. (обратившегося)  
проживающего по адресу:  
(указывается адрес)

заявление

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

дата

подпись