
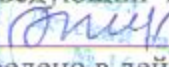


**ПРИНЯТО**

на Совете  
МОУ Детский сад № 16  
Протокол № 5 от «30» августа 2024г.  
Председатель Совета  
 Рыльцова Л.В.

**УТВЕРЖДЕНО**

Заведующий МОУ Детский сад № 16  
 Жилич А.В.  
Введено в действие приказом № 121 -ОД  
«30» августа 2024г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальном дошкольном образовательном учреждении**  
**«Детский сад № 16 Красноармейского района Волгограда»**

**1. Общие положения.**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 16 Красноармейского района Волгограда» (далее — Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в МОУ Детский сад № 16.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями),
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- настоящим Положением.

1.3. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее — обращения) в адрес МОУ Детский сад № 16 осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист). Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на специалиста МОУ Детский сад № 16, непосредственно рассматривающего обращение. Контроль за сроками и результатами рассмотрения обращения

возлагается на ответственного специалиста МОУ Детский сад № 16, непосредственно рассматривающего обращение.

## **2. Порядок приема граждан.**

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции МОУ Детский сад № 16, осуществляется заведующим.

2.2. Прием граждан в МОУ Детский сад № 16 осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается заведующим, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном интернет-сайте. В графике указываются должность ведущего приема, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

2.3. Организация личного приема граждан осуществляется заведующим.

2.4. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу МОУ Детский сад № 16, осуществляющему прием.

2.5. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной почты или другими доступными способами, но не позднее чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения. В случае отказа гражданина от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

2.6. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в МОУ Детский сад № 16 в письменной форме или в форме электронного документа.

2.7. После заполнения карточки личного приема гражданин ставит свою подпись, подтверждающую соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

2.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию МОУ Детский сад № 16, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.9. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.10. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся специалистами, ответственными за организацию личного приема граждан в соответствии с пунктом 2.3, в журнале учета личного приема граждан.

2.11. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным вопросам в ходе личного приема и наличия согласия гражданина на устный ответ в карточке личного приема делается запись «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

### **3. Порядок работы с обращениями граждан**

#### ***3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.***

3.1.1. Все поступающие в МОУ Детский сад № 16 обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету.

3.1.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, 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.

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

3.1.4. Обращение, поступившее 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.

3.1.5. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в журнале входящей корреспонденции (далее – журнал) в течение 3 рабочих дня со дня поступления обращения в МОУ Детский сад № 16, затем направляются заведующему для последующей передачи специалисту МОУ Детский сад № 16, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

3.1.6. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

3.1.7. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.1.8. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.1.9. Поступившее в электронном виде (по электронной почте) обращение распечатывается, регистрируется в журнале в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в МОУ Детский сад № 16.

#### ***3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.***

3.2.1. МОУ Детский сад № 16 рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме заведующего МОУ Детский сад № 16, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами МОУ Детский сад № 16.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в МОУ Детский сад № 16 непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, электронной почтой, осуществляется в соответствии с настоящим Положением. Зарегистрированное обращение направляется заведующему для последующей передачи специалисту МОУ Детский сад № 16, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки письменного ответа гражданину.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию МОУ Детский сад № 16, направляются в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившим 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, направившим обращение, о переадресации его обращения.

3.2.4. 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 рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.2.5. МОУ Детский сад № 16 при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.2.6. МОУ Детский сад № 16 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 рабочих дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

3.2.8. После регистрации обращения граждан передаются заведующему МОУ Детский сад № 16 или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

3.2.9. Обращение направляется на исполнение специалисту МОУ Детский сад № 16 в соответствии с резолюцией руководства.

3.2.10. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации.

3.2.11. Ответ заявителю подписывается заведующим МОУ Детский сад № 16.

3.2.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

### **3.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

3.3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.3.2. 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.

3.3.3. МОУ Детский сад № 16 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 письменно сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение заведующему, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.6. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

3.3.7. 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.

3.3.8. 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, руководитель, 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 в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.9. В случае поступления в учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

3.3.10. 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

4.1. Письменное обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 16, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

#### **5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в МОУ Детский сад № 16, возлагается на ответственного специалиста. Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляет заведующий.

5.2. Указание о постановке обращений на контроль дается заведующим .

5.3. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и письменного извещения об этом заявителя.

#### **6. Анализ и обобщение обращений граждан**

6.1. Ежегодно по итогам за прошедший год ответственным специалистом проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

#### **7. Формирование и хранение дел по обращениям граждан**

7.1. Обращения граждан, поступившие на имя заведующего, со всеми относящимися к ним материалами, хранятся — у специалистов, ответственных за делопроизводство.

7.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется дата и подпись исполнителя по данному обращению.

7.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

7.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на делопроизводителя .

7.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном законом порядке.

7.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.