муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 110»
(МДОУ «Детский сад № 110»)

Принято на общем собрании работников
трудового коллектива
МДОУ «Детский сад № 110»
30.05.2025г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МДОУ «Детский сад № 110»
Л.Б. Берук
Приказ №41-ОД от 09.06.25г.

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан в дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №110»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №110» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 4 августа 2023 года , Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» с изменениями от 8 августа 2024 года, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями от 23 ноября 2024 года, Федеральным законом от 28 декабря 2024 года № 547-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .

1.2. Данное Положение определяет термины, порядок, устанавливает права гражданина при рассмотрении обращений в детском саду, формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль за соблюдением данного порядка.

1.3. Настоящим Положением о порядке рассмотрения обращений граждан регулируются правоотношения в Учреждении, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Учреждение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами дошкольного образовательного учреждения [1, часть 1 статьи 1].

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в детском саду, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами [1, часть 2 статьи 1].

1.5. 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, часть 3 статьи 1].
1.6. Работа о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждение организуется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- Федеральный закон от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.7. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в Учреждение, назначение личного приёма и другие вопросы, не установленные в данном Положении, регулируются Инструкцией по делопроизводству, а также приказами, выдаваемыми заведующим.
1.8. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется назначенным заведующим дошкольным образовательным учреждением работником.
1.9. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется заведующим детским садом.
1.10. Администрация детского сада регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

2. Основные термины, используемые в данном Положении

2.1. *Обращение гражданина* (далее – обращение) – направленные в дошкольное образовательное учреждение в письменной форме или в форме электронного обращения граждан в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу будут рассмотрены, только если они будут направлены с помощью Единого портала госуслуг, иной информационной системы или официального сайта органа власти, которые обеспечивают идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, подающего обращение (п.1 ст.4 Закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Таким образом, исключается возможность обращения по электронной почте.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с 30 марта 2025 года обращения, поступившие в организацию «наименование организации» по информационным системам общего пользования (электронной почте), не подлежат рассмотрению.
Сохраняется возможность подачи обращений почтовым отправлением, при личной явке, на платформе обратной связи(ПОС) через портал Государственных услуг
2.2. *Предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению
социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения [1, часть 2 статьи 4].
2.3. *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 детского сада и его сотрудников, либо критика деятельности Учреждения и его сотрудников [1, часть 3 статьи 4].

2.4. *Жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц [1, часть 4 статьи 4].

2.5. *Должностное лицо* – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя дошкольного образовательного учреждения либо выполняющее организационно- распорядительные, административно-хозяйственные функции в детском саду [1, часть 5 статьи 4].

2.6. *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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.7. *Анонимными* считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

3.1. Граждане имеют право лично обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в дошкольное образовательное учреждение [1, часть 1 статьи 2].

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц [1, часть 2 статьи 2].

3.3. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно [1, часть 3 статьи 2].

3.5.При рассмотрении обращения администрацией Учреждения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п.8.7 настоящего Положения, 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;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. [1, статьи 5]

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в дошкольное образовательное учреждение с критикой деятельности указанного детского сада или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц [1, часть 1 статьи 6].

4.2. При рассмотрении обращении не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов [1, часть 2 статьи 6].

4.3. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа

исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений." [2, часть 2 статьи 1].

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, 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 [1, часть 1 статьи 7].
5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии [1, часть 2 статьи 7].
5.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного
самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме [2, часть 3 статьи 1].

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего Учреждения или уполномоченных на то лиц, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов [1, часть 1 статьи 8].
6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение [1, часть 2 статьи 8].
6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного детского сада, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3 статьи 8].
6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3_1 статьи 8].
6.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц
Учреждения, то им направляется копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации [1, часть 4 статьи 8].
6.6. Должностное лицо детского сада 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 [1, часть 5 статьи 8].
6.7.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу детского сада, решение или действие (бездействие) которых обжалуется [1, часть 6 статьи 8].
6.8.В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.7 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд [1, часть 7 статьи 8].

7. Рассмотрение обращений

7.1. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений дошкольного образовательного учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.[1, часть 1 статьи10]

7.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу заведующего Учреждения, 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления [1, часть 2 статьи 10].
7.3. Ответ на обращение подписывает заведующий Учреждения [1, часть 3 статьи10].
7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу Учреждения в письменной форме. [2, часть 4 статьи 1].
7.5. На поступившее в детский сад 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 п.4.2 настоящего Положения на официальном сайте данного дошкольного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1, часть 4
статьи 10].

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. 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 [1, часть 1 статьи11].
8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения [1, часть 2 статьи11].
8.3. Должностное лицо Учреждения 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 [1, часть 3 статьи 11].
8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу детского сада в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению [1, часть 4 статьи 11].
8.5. 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 должностному лицу Учреждение в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение[1,часть4_1статьи11].
8.6. 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, заведующий дошкольным образовательным учреждением 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 детский сад. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение [1,часть5статьи11].
8.7. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктами
7.4 и 7.5 настоящего Положения на официальном сайте данного детского сада в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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 [1, часть 5_1 статьи 11].
8.8. 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 [1, часть 6 статьи 11].
8.9. 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 дошкольное образовательное учреждение [1, часть 7 статьи 11].

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения [1, часть 1 статьи 12].
9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.2 настоящего Положения, заведующий У 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 [1, часть 2 статьи 12].

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении проводится заведующим Учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан [1, часть 1 статьи 13].
10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность [1, часть 2 статьи 13].
10.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (*Приложение 1*). 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 [1, часть3статьи13].
10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением[1,часть4стать13].
10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться[1,часть5статьи13].
10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов [1, часть 6 статьи 13].
10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке [1, часть 7 статьи 13].

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 заведующего Учреждения, готовит ответ заявителю.
11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим ДОУ. Заведующий детским садом 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. Письменные 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 заведующий Учреждения.
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 заведующим Учреждения;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за

нарушение настоящего Положения

12.1. Должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан [1, статья 14].
12.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации [1, статья 15].

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

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда[1,часть1статьи16].
13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения дошкольным образовательным учреждением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда [1, часть 2 статьи 16].

14. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан

14.1. При приеме письменных (электронных) обращений:

- проверяется правильность адреса;
- письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

14.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются
назначенным работником Учреждения в Журнале регистрации обращений граждан (*Приложение 2*).
14.3. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из первой буквы фамилии корреспондента и порядкового номера поступившего обращения.
14.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
14.5. После регистрации обращения направляются заведующему
Учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.
14.6. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.
14.7. Каждое обращение и все материалы для его рассмотрения формируются отдельным делом и располагаются в хронологической
последовательности. При получении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было
сформировано ранее.
14.8. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.
14.9. Заведующий Учреждения осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
14.10. Заведующий детским садом вносит в номенклатуру Журнал регистрации обращений граждан.
14.11.Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего дошкольным образовательным учреждением.
14.12. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их

рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

14.13. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается заведующим детским садом.

14.14. Хранение дел у исполнителей запрещается.

14.15. 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.

14.16. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Учреждения.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждение является локальным нормативным актом детского сада, принимается на педагогическом совете, утверждается (либо вводится в действие) приказом заведующего дошкольным образовательным учреждением.

15.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.15.1 настоящего Положения.

15.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение 1

Карточка личного приема гражданина

Проводил: _____

(*ФИО заведующего или уполномоченных на то лиц*)

Дата приема

_____

ФИО. гражданина _____

_____

Место работы _____

_____

Домашний адрес _____

_____

Телефон _____

_____

Содержание устного обращения _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Результаты рассмотрения устного обращения граждан

1. Кому отправлено (резолюция) _____

_____

_____

_____

_____

_____

2. Дата исполнения _____

_____

3. Дополнительный контроль _____

_____

4. Снято с контроля _____

_____

5. Результат _____

_____

6. Дата, должность исполнителя _____

_____

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается) Вх. № _____от «_____» ___20_____г.

Приложение 2

ЖУРНАЛ учёта обращений граждан, родителей (законных представителей)

№ п/п	Дата регистрации и заявления(обращения) с входящим номером	ФИО (полностью) обратившегося и социальный статус обратившегося родитель(законный представитель) ребенка , работник	Домашний адрес заявителя, телефон, или эл. адрес заявителя.	Краткое содержание обращения	Должностное лицо ОУ (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа, исходящий номер

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №110» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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 Учреждения.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию Учреждения ведется в соответствии с Конституцией РФ, 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 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» 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 Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующего Учреждением.

1.6. Администрация Учреждения 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 установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Учреждения 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.

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное в администрацию Учреждения письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности Администрации Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению воспитательно-образовательной 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 Учреждения 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. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

4.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте Учреждения, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в ходе личного приёма.

4.2. Место нахождения Учреждения: 150057, Российская Федерация, Ярославская область, г. Ярославль, проезд Подвойского, д.7б.

4.3 График работы Учреждения с обращениями граждан: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 16.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

4.4. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляет заведующий. Телефон для справок: 8 (4852) 44-02-58

4.5. По телефону предоставляется следующая информация:

-график приема граждан заведующим Учреждением;

-почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

-порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

-требования к оформлению письменного обращения;

-порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;

-основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

4.6. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут. Если заведующий не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину

телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Заведующий, осуществляющий прием и консультирование, должен относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства. С учетом режима работы Учреждения с момента приема обращения гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения.

4.7. Письменные обращения граждан (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются заведующим, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в Учреждении.

4.8. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

– наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

– указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (содержание должно иметь подробную тематику вопроса);

– наличие личной подписи и даты;

– предоставление гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. Если в 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.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

5.5. 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 в соответствии со ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

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.

5.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми

обращениями, и, при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.9. В случае обращения гражданина с письменным заявлением о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

5.10. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

5.11. Уведомление об отказе в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

6. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Учреждении.

6.2. Заведующий Учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган местного самоуправления, заведующий, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина направившего обращение.

6.4. Результатом рассмотрения обращений граждан, является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении. Принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

7. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан

7.1. Прием обращений граждан осуществляется в кабинете заведующего. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

7.2. Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, стульями и столом для оформления документов. Место ожидания должно создавать комфортные условия для граждан.

7.3. Помещение для приёма граждан должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы заведующего Учреждением.

7.4. Кабинет для приёма письменных обращений граждан оборудован информационной табличкой с указанием должности, фамилии, имени, отчества уполномоченного лица, осуществляющего прием письменных обращений граждан.

7.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

7.6. Рабочее место заведующего Учреждением, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, должно быть обеспечено оргтехникой, персональным компьютером, программным обеспечением позволяющими организовывать исполнение функции в полном объеме.

8. Этапы работы с обращениями граждан

8.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие этапы:

– приём и регистрацию обращений;

– направление обращений на рассмотрение;

– рассмотрение обращений;

– личный приём граждан;

– постановку обращений на контроль;

– продление срока рассмотрения обращений;

– подготовка и оформление ответов на обращения;

– контроль над рассмотрением обращений.

9. Приём и регистрация письменных обращений

9.1. Все поступившие письменные обращения граждан подлежат регистрации. Обращение может поступить в Учреждение одним из следующих способов:

– почтовым отправлением;

– по электронной почте;

– лично гражданином;

– поступлением обращения гражданина из других органов с поручением рассмотреть обращение.

9.2. Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением принимается секретарем, регистрируется и передается заведующему Учреждением. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

9.3. Письменное обращение гражданина должно содержать:

– наименование органа, в который направляется 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 на обращение, либо уведомление о переадресации обращения;

– суть обращения, предложения, заявления или жалобы;

– личную подпись и дату.

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

9.4. Секретарь, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

– проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает;

– прилагает впереди письма поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт;

– составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями); подарками, без письменного вложения;

– с недостачей документов, упомянутых заявителем в описях на ценные письма;

– возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

9.5. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день поступления обращения или не позднее трёх дней с момента поступления, отдельно от основного делопроизводства.

В регистрационно-контрольную карточку вносится:

– фамилия, инициалы гражданина (в именительном падеже);

– почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение;

– тип доставки обращения (поступило по Интернету, факсу и т.д.);

– вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

– краткое содержание обращения;

– наименование органа, откуда поступило обращение, дату и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии).

9.6. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу на первом листе письменного обращения, а не на сопроводительном письме (при его наличии). Если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. На обращении гражданина не допускается делать никаких надписей, кроме проставления регистрационного штампа.

9.7. Регистрируются первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера и даты обращения в журнале входящей корреспонденции.

9.8. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером, но с добавлением цифры – 2, 3 и т. д.

9.9. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер.

9.10. Делопроизводитель проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Регистрируются обычным порядком, в регистрационно-контрольной карточке делается отметка о повторности. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

9.11. Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

9.12. После регистрации секретарь передает письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) заведующему Учреждением.

10. Направление письменных обращений на рассмотрение

10.1. По каждому письменному обращению Учреждение дает поручение исполнителю, в должностной инструкции которого прописана данная функция, либо исполнение возлагает на себя. Поручение заведующего должно содержать:

– фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;

– порядок и срок исполнения;

– подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты.

10.2. Поручение заведующего Учреждением может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым.

10.3. Поручение руководителя может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

10.4. Поручение с конкретной датой исполнения подлежит выполнению в указанный срок. Поручение без указания конкретной даты исполнения, имеющее пометку «Срочно» исполняется в 3-дневный срок, имеющее пометку «Оперативно» в 10-дневный срок, остальные в 30-дневный срок.

10.5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

10.6. Оформлять резолюцию на обращении не допускается.

10.7. После подписания поручения заведующим Учреждением обращение с приложениями к нему (при наличии) передается делопроизводителю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

10.8. Секретарь, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан вносит текст поручения заведующего в регистрационно-контрольную карточку; если в поручении несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения и поручения. Подлинники обращения и поручения остаются у делопроизводителя, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, исполнителю направляются копии обращения и поручения; на обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение проставляется штамп «КОНТРОЛЬ»; письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется с сопроводительным письмом в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган местного самоуправления, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5. настоящей инструкции. Заведующий Учреждением при направлении письменного обращения, по компетенции может запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

11. Рассмотрение обращений

11.1. Исполнитель при получении письменного обращения, приложений к нему (при наличии), с поручением заведующего Учреждением, в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения от граждан;

- участвовать в работе комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

- заведующий имеет право направлять запросы в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения города. Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия, должностные лица по

направленному в установленном порядке запросу заведующего Учреждением обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

11.2. Подготовленные по результатам рассмотрения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

11.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно его замещающему.

11.4. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Учреждении должностное лицо, обязано сдать все письменные обращения должностному лицу, назначенному руководителем.

11.5. Исполнитель готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись заведующему Учреждением, давшему поручение по рассмотрению обращения, не позднее пяти дней до даты окончания срока рассмотрения.

11.6. После подписания заведующим Учреждением ответа гражданину, он передается секретарю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину, копия ответа подшивается в дело.

11.7. Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

11.8. В случае утраты письменных обращений в Учреждении секретарь информирует об этом заведующего Учреждением. Заведующий принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

11.9. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

12. Организация и проведение личного приема граждан

12.1. В Учреждении должностным лицом, ведущим личный приём граждан в установленные часы, является заведующий Учреждением.

12.2. Иные должностные лица Учреждения ведут работу с устными обращениями граждан в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

12.3. График личного приёма граждан заведующим Учреждением размещается на информационном стенде Учреждения, на официальном сайте Учреждения. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

12.4. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

12.5. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

12.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего Учреждением, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке он может обратиться.

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

12.8. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее приём, доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

12.9. Должностное лицо, проводившее приём, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

12.10. Срок исполнения- 30 дней со дня регистрации устного обращения.

12.11. Материалы с личного приёма граждан, хранятся 5 (пять) лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

13. Постановка обращений на контроль

13.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль является обращение, поступившее в Учреждение, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина.

13.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает заведующий Учреждением, давший поручение по рассмотрению обращения.

13.3. Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся Учреждением мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков.

Контроль устанавливается за рассмотрением:

- запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной, представительной власти всех уровней;
- обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций средств массовой информации, в которых указана просьба о предоставлении ответа;
- обращений, направленных в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения района;
-обращений по усмотрению руководителя.

13.4. Контроль в Учреждении за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий Учреждением, а также секретарь, ответственный за работу с обращениями граждан.

14. Продление срока рассмотрения обращений граждан

14.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в Учреждении является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию города с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

14.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее заведующему Учреждением, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5 дней до истечения срока поручения.

14.3. Если заведующий Учреждения на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

14.4. Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение в ДОУ, о продлении срока рассмотрения его обращения.

15. Подготовка и направление ответа на обращение гражданина

15.1. Исполнитель, несёт ответственность за подготовку ответа:

- четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы;
- при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению;
- при подготовке ответа в вышестоящий орган исполнительной власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения, либо прилагает копию ответа заявителю;
- при подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ;
- при продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов;
- если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его экземпляр направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным заведующим Учреждением;
- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

15.2. В левом нижнем углу на копии ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона, ставится личная подпись исполнителя.

15.3. Подготовленный ответ передается на подпись заведующему Учреждением, давшему поручение по рассмотрению обращения. Руководитель в случае согласия с ответом подписывает его и передает делопроизводителю, для регистрации и отправки гражданину.

15.4. Если руководитель не согласен с ответом, то в правом верхнем углу он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

15.5. Ответы на обращения печатаются на бланках Учреждения.

15.6. В ответе гражданину или вышестоящему органу власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

15.7. Ответы не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

15.8. Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, руководитель после ознакомления и согласия с ответом списывает его в архивное дело, ставит подпись и дату.

15.9. После подписания ответа заведующим Учреждения и направления ответа заявителю, поручение руководителя, обращение, документы по рассмотрению (при наличии), копия ответа гражданину вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

16. Контроль за рассмотрением обращений граждан

16.1. Контроль в Учреждении за сроками и порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем - специалистом ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

17. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан

17.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые Учреждением (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Учреждения в досудебном и судебном порядке.

17.2. На должностных лиц Учреждения занимающихся рассмотрением обращений граждан возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

17.3. Запрещается должностным лицам Учреждения разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

17.4. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ