

ПРИНЯТО  
педагогическим советом  
МАДОУ «ЦРР-детский сад №89»  
(протокол от 13.12.2023 №2)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
МАДОУ «ЦРР – детский сад №89»  
14.12.2023 №350  
\_\_\_\_\_ В.Б. Рымарчук

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения  
«Центр –развития ребенка -детский сад №89»  
г Сыктывкара

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка- детский сад №89» г. Сыктывкара (далее – Учреждение) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), Протокола № 15 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018. На основании Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан в Учреждении, проведения анализа порождающих их причин и характера; осуществление контроля сроков и качества их исполнения.

1.3. Под **обращениями граждан** в настоящем Положении следует понимать – поступившее к должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба.

**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

**обращение в письменной форме** – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**обращение в устной форме** – обращение заявителя на личном приеме к руководству учреждения либо к уполномоченным на личный прием лицам;

**обращение в форме электронного документа** – обращение автора(ов), в котором документированная информация, представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

**предложение** - рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности Учреждения;

**заявление** – просьба автора/заявителя обращения 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

**жалоба** – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Обращение, поступившее к должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению

1.6. Делопроизводство по обращению граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

## 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Приём поступивших письменных обращений граждан возлагается на ответственное лицо назначенное приказом.

2.2. В письменном обращении в обязательном порядке указывается:

- наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения;
- почтовый адрес автора обращения, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставится личная подпись автора обращения и дата.

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

2.3. В обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения;
- адрес электронной почты автора обращения, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Предусмотрена возможность подачи обращения в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и получения ответов на такие обращения.

2.5. Все виды поступающих обращений граждан должны быть зарегистрированы в течение трёх дней со дня их поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1) с присвоением уникального кода по Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращения граждан российской федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется к соответствующим должностным лицам.

2.8. Должностное лицо при направлении обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.9. Регистрационный номер и дата регистрации обращения проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из индекса дела по номенклатуре и порядкового номера поступившего обращения.

2.10. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ответом.

### **3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. После регистрации, обращения передаются Руководителю Учреждения.

3.2. Руководитель Учреждения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.3. Руководитель 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.

3.4. Обращения граждан, поступившие руководителю Учреждения, передаются исполнителям для принятия мер. Запрещается направлять обращения граждан для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

3.5. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством.

3.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

3.7. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, Руководитель или заместитель руководителя (и/или специалист) обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются).

3.8. 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.

3.9. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.10. При получении письменного обращения гражданина, 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.11. В случае, если текст письменного обращения гражданина не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.12. 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 Учреждения 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Обращения граждан, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН**

5.1. При личном приёме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации путем внесения записи в Журнал регистрации обращений граждан (Приложение 1).

5.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). 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.

5.3. Приём граждан в Учреждении ведет Руководитель. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

5.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приём граждан может быть приглашён специалист или педагогический работник (по договорённости).

#### **6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Руководитель Учреждения осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений.

6.2. Руководитель Учреждения принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

6.4. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает Руководитель Учреждения, который давал поручение по их рассмотрению.

6.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится один раз в год.

## **7. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ДЛЯ ПОСЛЕДУЮЩЕГО ХРАНЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В РАБОТЕ**

7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел Учреждения.

7.2. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

7.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

7.4. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются 5-ти летним сроком хранения.

Муниципальное Автономное Дошкольное Образовательное Учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад № 89»  
г.Сыктывкара

# Журнал регистрации обращения граждан

Начато ведение: \_\_\_\_\_

Закончено ведение: \_\_\_\_\_

Ответственное лицо: \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество ответственного за ведение журнал регистрации обращения граждан)

---

(фамилия, имя, отчество руководителя, юридического лица)

М.П.





---

Даны поручения:

1.Фамилия, И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

---

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

2.Фамилия, И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

---

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Результат: \_\_\_\_\_