

СОГЛАСОВАНО  
Общим собранием трудового коллектива  
Протокол № 1 от «14» января 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Директор МАДОУ «Детский сад № 51  
общеразвивающего вида»

\_\_\_\_\_  
Е.К. Ковалёва  
«14» января 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**  
Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения  
«Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение), поступившими в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее – ДОО) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом ДОО и определяет порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан, поступивших в ДОО, проведения личного приема граждан директором ДОО, осуществление контроля сроков и качества их исполнения.

1.2. Под обращениями граждан в настоящем Положении следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

**ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА** - направленное должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности ДОО;

**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 ДОО и должностных лиц, либо критика деятельности ДОО и должностных лиц;

**ЖАЛОБА** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

**ХОДАТАЙСТВО** - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определённого статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

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

## **2. ПРИЁМ, УЧЁТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

2.1. Приём поступивших обращений граждан возлагается на директора ДОО.

При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность их адресования;
- письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные профсоюзной организации не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрывая для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;
- письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства или работы (учёбы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан в течение трёх дней с момента поступления обращения в ДОО в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение). Журнал регистрации обращений граждан ведётся по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день ДОО.

2.3. При личном приёме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений граждан.

2.4. Поступившие в ДОО обращения должны соответствовать следующим требованиям:

2.4.1. Требования к письменному обращению:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДОО, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

2.4.2. Требования к электронному обращению:

Электронное обращение, в том числе поступившее через WEB-приемную официального сайта ДОО, в день его поступления, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации в соответствии с настоящим Положением.

В электронном 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.

Гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.5. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.4 настоящего Положения.

2.6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение и сообщается контактный телефон ДОО.

2.7. Обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.8. При регистрации в Журнале регистрации обращений граждан:

- указываются фамилия, имя, отчество гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);

- отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. В случае, если обращение поступило из нескольких источников, обращению присваивается один номер с дополнительным порядковым номером через дробь после основного регистрационного номера;

- отмечается код согласно Типовому общероссийскому тематическому

классификатору обращений граждан;

- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.7 настоящего Положения).

2.9. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка.

2.10. В случае если обращения одинакового содержания, поступившие в адрес двух или более должностных лиц или других государственных органов, органов местного самоуправления, то обращению статус «повторное» не присваивается, все обращения объединяются в одно дело и обращение регистрируется под одним номером.

2.11. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина.

2.12. Обращения одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера, начиная со второго номера обращения, проставляемого через дробь.

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

3.1. После регистрации, обращения передаются директором для их исполнения в форме резолюции ответственным должностным лицам. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передаётся оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

3.2. ДОО, должностное лицо ДОО:

- 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 3.5. настоящего Положения.

3.3. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и учреждениях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.4. В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

3.5. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного

обращения), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. 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.

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.8. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

3.9. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. 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 ДОО 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 ДОО или одному и тому же должностному лицу ДОО. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.11. 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.

3.12. Запрещается направлять обращения граждан для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

3.13. Обращение может быть рассмотрено по результатам объяснений сотрудников ДОО либо в форме служебного расследования, итогом которого является справка об итогах служебного расследования и проект ответа заявителю. Служебное расследование назначается приказом директора ДОО с указанием членов комиссии для расследования, в нем обозначены сроки его проведения и совершение необходимых действий в рамках его проведения членам комиссии.

3.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного

самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.15. Проект ответа на обращение гражданина предоставляется исполнителем заведующему ДОО, а в его отсутствие заместителю, исполняющему его обязанности для окончательного принятия решения по исполнению обращения.

3.16. Если ответ не отправляется в другую организацию или должностному лицу, то проставляется в левом верхнем углу надпись «В ДЕЛО», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения гражданина требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «КОНТРОЛЬ» и обращение ставится на повторный контроль.

3.17. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения даётся только в письменной форме. При обращении на личном приёме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале. Результат приёма посетителей отмечается в журнале ведущим приём.

3.18. Подписанные ответы на обращения граждан и закрытые «В ДЕЛО» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

3.19. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, заведующий:

- проверяет наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), делает соответствующие отметки об исполнении,

- проставляет уникальный исходящий регистрационный номер документа, состоящий из разделенных дефисами номера дела согласно номенклатуры дел, кода тематики по Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, регистрационного номера обращения с добавлением дополнительного двузначного кода, обеспечивающего уникальность в случае направления исходящего документа нескольким адресатам либо неоднократных направлений одному и тому же адресату, в зависимости от принятых по результатам рассмотрения обращений граждан и организаций решений в соответствии с нормами ФЗ № 59-ФЗ.

3.20. Ответ на электронное обращение, поступившее в ДОО или должностному лицу ДОО, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами, либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

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

4.1. Обращения граждан, поступившие в ДОО, 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 с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены заведующим, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. В случае, если срок рассмотрения обращения заведомо превышает 30 дней, то гражданин информируется о результатах рассмотрения на текущую дату, а также сообщается срок, в который будет предоставлен окончательный ответ.

4.4. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в данные сроки.

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

5.1. Приём граждан в ДОО ведут: директор, или исполняющий его обязанности. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

5.2. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос обо всех имеющихся в ДОО материалах по этому заявителю. Подобранные документы передаются ведущему приёму по личным вопросам.

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

5.4. При проведении личного приема оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2.

5.5. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

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 приёма. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам ДОО, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.

В случае, если рассмотрение обращения заведомо превышает 30 календарных дней, гражданину сообщается срок, в который будет предоставлен ответ.

5.6. Во время личного приёма каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

5.9. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приём граждан может быть приглашён специалист или педагогический работник ДОО.

## **6. КОНТРОЛЬ СВОЕВРЕМЕННОГО РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

6.1. Каждое обращение фиксируется в Журнале регистрации обращений граждан.

6.2. Контроль за соблюдением настоящего Положения, сроков исполнения по

рассмотрению обращений осуществляется заведующим ДОО.

6.3. Обращение снимается с контроля после направления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

6.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

6.5. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает директор ДОО, который давал поручение по их рассмотрению.

6.6. Ежегодно заведующим ДОО проводится количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан.

6.7. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приёма составляются по мере надобности.

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

7.1. Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел ДОО (далее – Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой директором ДОО.

7.2. Обращения граждан, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приёму граждан формируются в дела.

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

7.4. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешённые предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

7.5. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка.

7.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора ДОО либо иного лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.7. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются согласно Номенклатуре дел. В необходимых случаях назначенной приказом директора ДОО экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения предложений граждан. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.



Форма Журнала регистрации обращений граждан,  
 поступивших в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
 «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара

Индекс, дата	Тип доставки, автор сопроводительного письма	Код по Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан	Ф.И.О. гражданина, адрес	Краткое содержание вопроса	Исполнитель	Резолюция	Отметка о постановке обращения на контроль	Дата исполнения обращения	Результат исполнения

Приложение № 2 к Положению  
Карточка личного приема

Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ мин.

Прием вели: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Адрес гражданина г. Сыктывкар, ул. \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат приема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

\_\_\_\_\_

Резолюция на обращение \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Даны поручения:

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием:

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

(расшифровка подписи)

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

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_