

**Принято**  
Общим собранием работников  
Учреждения  
МБДОУ «Детский сад комбинированного  
вида № 18 г. Лениногорска» МО «ЛМР» РТ  
протокол от 05.09.2018г. № 5

**Утверждено**  
заведующий МБДОУ «Детский сад  
комбинированного вида № 18  
г. Лениногорска» МО «ЛМР» РТ  
Р.З. Арсланова  
приказ от 05.09.2018г. № 108



## **ПОЛОЖЕНИЕ** **«О порядке рассмотрения обращений граждан»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее – Положение) разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида №18 г. Лениногорска» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан (далее – МБДОУ «Детский сад № 18») в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в МБДОУ «Детский сад №18», устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, муниципальным дошкольным образовательным учреждением и его должностными лицами, а также порядок организации приема граждан.

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.

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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего МБДОУ «Детский сад № 18», который несет персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее — обращение), направленное в МБДОУ «Детский сад № 18» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ «Детский сад № 18», нормативно-правовых актов учреждения;
- 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 МБДОУ «Детский сад № 18» и должностных лиц, либо критика деятельности МБДОУ «Детский сад № 18» и должностных лиц;
- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБДОУ «Детский сад № 18» либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБДОУ «Детский сад № 18».

### **2. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения**

2.1 Граждане имеют право обращаться в МБДОУ «Детский сад № 18» лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4 При рассмотрении обращения МБДОУ «Детский сад № 18» или должностным лицом 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 в главе 7 настоящего Положения, 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.

2.5 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ «Детский сад № 18» или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.6 При рассмотрении обращения 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.

### **3. Требования к письменному обращению**

3.1 Письменное обращение, поступившее в МБДОУ «Детский сад № 18» подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Гражданин в своем **письменном обращении** в обязательном порядке

- указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- 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.

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

### **4. Требования к электронному обращению**

4.1 Обращение, поступившее в МБДОУ «Детский сад № 18» **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),
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства.

## **5. Направление и регистрация письменных обращений граждан**

5.1 Все поступающие в МБДОУ «Детский сад № 18» письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в Журнале регистрации обращений **в течение трех** дней с момента поступления в МБДОУ «Детский сад № 18» или должностному лицу.

5.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ «Детский сад № 18» или 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, за исключением случая, указанного в п.8.5 настоящего Положения.

5.3 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.4 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.5 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4 Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.6 Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.

5.7 Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса Журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел учреждения (например: 1/01-50). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

5.8 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в Журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

5.9 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в МБДОУ «Детский сад № 18»;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

5.10 В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующий принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.11 Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

## **6. Рассмотрение обращения**

6.1 Обращение, поступившее в МБДОУ «Детский сад № 18» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.3. Заведующий и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный (устный) ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.4 По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности МБДОУ «Детский сад № 18», злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности МБДОУ «Детский сад № 18».

6.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении обращения гражданина — отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

6.6. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ «Детский сад № 18» либо уполномоченным на то лицом.

6.7. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ «Детский сад № 18» или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

6.9. В случае устного ответа в журнале регистрации обращений граждан делается отметка за подписью заявителя о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

6.10. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.

6.11. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

**Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.**

6.12. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у делопроизводителя отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

6.13 Срок хранения дел с обращениями граждан — 5 лет после окончания их ведения делопроизводителем. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения. В необходимых случаях приказом заведующего создается экспертная комиссия, которой может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет, журнала личного приема граждан — 3 года после их окончания.

6.14 По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

## **7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.6.3 настоящего Положения, заведующий МБДОУ «Детский сад № 18» 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.

7.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также делопроизводителя, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1 В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а заведующим принимается решение о списании данного обращения в дело.

8.2 Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

8.4 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий МБДОУ «Детский сад № 18» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании

данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

8.5 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. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим МБДОУ «Детский сад № 18».

8.6 В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МБДОУ «Детский сад № 18» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

8.8 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 МБДОУ «Детский сад № 18» или соответствующему должностному лицу.

## **9. Организация работы по личному приему граждан**

9.1 Личный прием граждан в ДОУ проводится заведующим МБДОУ «Детский сад № 18». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

9.2. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ «Детский сад № 18» устанавливается приказом руководителя и помещается на кабинете, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующей в порядке очередности.

9.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников МБДОУ «Детский сад № 18».

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

9.5 Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации сообщений. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации сообщений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.6 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

9.7 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ «Детский сад № 18», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.9. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в

установленном порядке, а в Журнале регистрации обращений делается отметка «Принят документ», № и дата регистрации.

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

10.1. Заведующий осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Заведующий осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

10.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

10.4. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется делопроизводителем, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

10.5. Делопроизводитель (сотрудник), осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать заведующему МБДОУ «Детский сад № 18» о ходе исполнения поручения.

10.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующий МБДОУ «Детский сад № 18». Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

10.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

#### **11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

11.1 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

#### **12. Порядок изменения Положения.**

12.1 Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

12.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.