

РАССМОТРЕНО:  
Общим собранием работников  
Учреждения  
«31» 03 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий МДОАУ № 196  
*Т.Б. Князева*  
«01» 04 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
в муниципальном дошкольном  
образовательном автономном учреждении  
«Детский сад № 196»**

г. Оренбург, 2022 г.

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано для муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения «Детский сад № 196» (далее - Учреждение) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», изменений в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, постановления Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. N 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» (с изменениями и дополнениями от 20.12.2021 г.)

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в Учреждении, анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения.

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

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения.

1.3.3. 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

1.3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

## 2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на заведующего Учреждением.

2.2. Граждане имеют право направлять обращения следующими способами:  
- по почте в письменной форме по адресу: 460001, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Чкалова 55а;  
- посредством электронной почты на адрес [detsad196@mail.ru](mailto:detsad196@mail.ru);

- в форме электронного документооборота на официальном сайте Учреждения в разделе «Контакты», адрес официального сайта Учреждения в сети «Интернет» <http://orensad196.ru/>;

- посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а именно через электронную форму Единого портала, размещенную на главной странице официального сайта Учреждения <http://orensad196.ru/>;

- устно в ходе личного приёма граждан, проводимого заведующим Учреждения еженедельно каждую среду месяца в часы приёма с 14.00 до 16.00. Информация о часах приёма размещена на сайте и информационном стенде Учреждения при входе в здание, в приёмных всех групп, на кабинете заведующего.

- устно по телефонам 8 (3532) 43-51-95, 8 (3532) 43-51-96.

2.3. Обращение гражданина (далее - обращение) - принимается в Учреждении в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина.

2.4. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество руководителя, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись гражданина и дата.

2.5. 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), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Обращения граждан, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. Устное обращение фиксируется в карточке личного приема гражданина (Приложение 1).

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения 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.

2.8.1. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

2.8.2. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

### **3. Регистрация обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в Журнале учета письменных обращений граждан (Приложение 2).

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

3.3. Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.4. Дата поступления и регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина.

3.5. Повторным обращением присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках 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 истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом.

3.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или руководителю Учреждения, учитываются под регистрационным индексом первого обращения.

3.7. Сообщения и обращения, поданные гражданами посредством Единого портала считаются зарегистрированными после присвоения сообщению и обращению регистрационных номеров, которые присваиваются автоматически в момент их подачи гражданином посредством Единого портала.

### **4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

4.1. После регистрации обращения передаются заведующему Учреждения. Указания по исполнению обращений заведующий дает заместителям в форме резолюции. 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 считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

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

4.3. Обращения граждан, поступившие заведующему Учреждения, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), кому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего, подписавшего поручение (резолюцию).

4.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме.

4.6. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим приемом.

4.7. Подписанные ответы на обращения и на закрытые «в дело» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.8. Перед отправкой ответа заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, заместитель заведующего и (или) делопроизводитель обязан проверить правильность оформления и адресования; наличие всех страниц обращения и ответа, подписей, приложений (если имеются); сделать соответствующие отметки об исполнении; зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.

4.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенциями.

4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования.

4.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. 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 в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.14. 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 (уполномоченное лицо) Учреждения 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 одно Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.15. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

4.17. 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 Учреждение.

4.18. Обработка сообщений и обращений, поданных гражданами посредством Единого портала, производится в личном кабинете Учреждения.

## **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

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

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменным обращениям исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

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

5.4. Подготовка ответа на сообщения и обращения, поданные гражданами посредством Единого портала осуществляется в сроки, не превышающие 30 календарных дней или 10 календарных дней для отдельных категорий сообщений и обращений, обрабатываемых в ускоренном порядке.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан в Учреждении, проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

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

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

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

## **7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан**

7.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Заместители заведующего (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой его деятельности или деятельности должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.2. 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 Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **9. Составление номенклатуры дел. Формирование дел для последующего хранения и использования в работе**

9.1. Обращения граждан, копии ответов на них (первый экземпляр ответа направляется заявителю) и документы, связанные с их разрешением, а также

документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

9.2. Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения.

9.3. Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.

9.4. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

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

9.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан. Срок хранения документов - пять лет.



**Карточка личного приема гражданина**

Дата приема \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф. И. О., место работы, домашний адрес, телефон)

Содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прием осуществлял: \_\_\_\_\_  
(Должность, Ф.И.О.)

Результаты личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в: \_\_\_\_\_

Копия карточки направлена в: \_\_\_\_\_

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Должность, Ф.И.О.) (Подпись)

Дата регистрации «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный номер документа \_\_\_\_\_

Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение

«Детский сад № 196»

**Журнал  
учета письменных  
обращений граждан**

начат:

окончен:

г. Оренбург

| Регистрационный номер | Дата поступления обращения | Сведения о заявителе | Краткое содержание обращения | Сведения об исполнителе | Информация об исполнении |
|-----------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                       |                            |                      |                              |                         |                          |
|                       |                            |                      |                              |                         |                          |
|                       |                            |                      |                              |                         |                          |
|                       |                            |                      |                              |                         |                          |
|                       |                            |                      |                              |                         |                          |