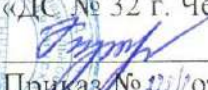


КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 32 г. ЧЕЛЯБИНСКА»  
454079, г. Челябинск, ул. Зальцмана, д. 12, телефон 225-31-26, mail: [madouds32@mail.ru](mailto:madouds32@mail.ru)

Принято на Общем собрании работников  
МАДОУ «ДС № 32 г. Челябинска»  
Протокол № 1 от «15» 08 20 19 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МАДОУ  
«ДС № 32 г. Челябинска»  
 Н.Н. Купорова  
Приказ № 22/1 от «02» 09 20 19 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в  
Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении  
«Детский сад № 32 г. Челябинска»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и размещения обращений граждан в МАДОУ «ДС № 32 г. Челябинска» (далее - МАДОУ), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме заведующим МАДОУ, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МАДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон Челябинской области от 07.09.2009 г. № 456-ЗО (ред. от 05.07.2013 г. № 511-ЗО) «О рассмотрении обращений граждан»

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

- **Обращение гражданина** (далее - Обращение) — направленное в МАДОУ или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАДОУ.
- **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 МАДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ 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.
- **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.
- **Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

1.5. Сведения о месте нахождения МАДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан заведующим МАДОУ, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На официальном сайте МАДОУ на главной странице размещен баннер на платформу обратной связи (далее – ПОС).

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 454079, Челябинская область, г. Челябинск, ул.

Зальцмана, д. 12

- электронной почтой по адресу: madouds32@mail.ru;

- по телефону: 8 (351) 225-31-26;

- по ПОС;

- самостоятельная передача письменных обращений.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МАДОУ подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МАДОУ, недопустим.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц**

### **МАДОУ «ДС № 32 г. Челябинска» при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращения МАДОУ 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, 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.

2.2. Должностные лица МАДОУ:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения.

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений 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 граждан.

- дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются: достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; четкость в изложении информации; полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МАДОУ;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МАДОУ.

### **3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте**

3.1. Поступающие в МАДОУ письменные обращения принимаются делопроизводителем МАДОУ или специалистом по кадрам МАДОУ.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МАДОУ, регистрируются делопроизводителем или специалистом по кадрам в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МАДОУ по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- - отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующим МАДОУ.

3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МАДОУ, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются делопроизводителем или специалистом по кадрам в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.16. Заведующий МАДОУ рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его специалисту по кадрам для подписи заведующим, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.19. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения.

Продлить срок рассмотрения обращения может только заведующий МАДОУ, но не более чем на один месяц.

3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.25. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.26. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий МАДОУ.

3.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.28. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку специалист по кадрам проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются делопроизводителем адресатам почтовым отправлением.

3.31. Обращения граждан могут поступать в МАДОУ в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта, платформу ПОС.

3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес МАДОУ, поступают делопроизводителю.

3.33. Делопроизводитель, отвечающий за прием электронной почты, передает поступившие обращения заведующему МАДОУ.

3.34. Заведующий рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с заведующим МАДОУ и передают его специалисту по кадрам.



3.36. Должностные лица МАДОУ, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется специалистом по кадрам по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан в МАДОУ осуществляется заведующим МАДОУ и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

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

4.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.4. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МАДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.7. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

#### **5. Результаты рассмотрения обращений граждан**

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в

соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

## **6. Анализ обращений граждан, поступивших в МАДОУ**

6.1. Заведующий МАДОУ систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, делопроизводитель или специалист по кадрам (в случае отсутствия делопроизводителя) формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение заведующему МАДОУ.

## **7. Формирование дел по обращениям граждан**

7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в МАДОУ.

7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя или специалиста по кадрам (в случае отсутствия делопроизводителя).

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и вводится в действие в установленном им порядке.

8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

