

Утвержден:
Заведующий МАДОУ ДС №49
«Родничок»
_____В.Н.Смирнова
приказ от 26.03.2025 № 125

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном
автономном дошкольном образовательном учреждении города
Нижневартовска детском саду №49 «Родничок»
(с изменениями)

I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детском саду №49 «Родничок», (далее – Порядок) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес руководителя учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в образовательном учреждении, (далее – учреждение) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с изменениями;
- с Федеральным законом от 09.02.2008 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов местного самоуправления» с изменениями;
- с Законом ХМАО – Югры от 18.04.2007 «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры!» с изменениями;
- с Распоряжением администрации города от 25.11.2016 №1777-р «О проведении личного приема граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города»;
- с Распоряжением администрации города от 20.12.2021 №1031-р «О внесении изменений в приложение к распоряжению администрации города от 25.11.2016 №1777-р «О проведении личного приема граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города»
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения, либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти

- в области государственной охраны может быть установлен [особый порядок](#) направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений

2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление о получении письменного обращения (приложение № 1 к Порядку).

III. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно, согласно утвержденному руководителем учреждения графику по вторникам с 16.00 до 18.00 часов. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте.

3.2. Во время личного приема заполняются карточки личного приема по форме (приложение 3 к Порядку) и ведется журнал регистрации приема граждан по личным вопросам.

3.3. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный руководителем учреждения работник

IV. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

4.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства учреждения.

4.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;
 - документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема;
 - журнал регистрации письменных обращений граждан;
 - письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.);
- документы по их рассмотрению.

4.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются карточки письменного обращения (приложение 2 к Порядку), рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

4.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

4.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

4.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю. Письменный ответ по личному приему граждан может не предоставляться в случае отказа заявителя.

4.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя;

- ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

4.8. Контроль за соблюдением Порядка в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет руководитель учреждения.

4.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения, принятого по нему решения, о чем также делается отметка в карточке личного приема. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

Приложение 1 к Положению о
порядке рассмотрения обращений
граждан в МАДОУ ДС №49
«Родничок»

Уведомление о получении письменного обращения гражданина

Выдано _____
(фамилия, имя, отчество)

Ваша обращения принято «_____» _____ 20____ года на _____ листах.

Принял обращение _____
(фамилия, имя, отчество)

Контактный телефон для получения справочной информации о ходе рассмотрения
обращения:

«_____» _____ 20____ г. _____