



Утверждено:

Заведующий МАДОУ

№ 49 «Ласточка»

Л.М.Игнатова

Приказ № 238 15.12.2017 г.

**Положение**  
**«О порядке рассмотрения обращений**  
**граждан» учреждения**

**1. Общее положение**

1.1.Предметом регулирования настоящего порядка ( далее – Порядок)

Разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность рассмотрения обращений.

1.2.Рассмотрение обращений граждан в ДОУ регламентируется следующими нормативными документами:

- Законом РФ от 02 мая 2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».
- Законом РФ от 27 апреля 1993 г. № 4861-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».
- Законом РФ от 29.12.2012 г. № 273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Законом РФ от 29 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г № 138-ФЗ.
- закон РФ от 27.11.2017 № 355 –ФЗ « О внесении изменений в Федеральный закон « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- Уставом МАДОУ №м 49 «Ласточка»

**2.1. Организация работы с обращениями граждан:**

- ЛИЧНОЕ;
- ПИСЬМЕННОЕ ОТПРАВЛЕНИЕ (ПОЧТОВОЕ, ПО ФАКСУ, ЭЛЕКТРОННОЕ)

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Предложение** – это обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОУ.

**Заявление** – это обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** – это обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников ДОУ, а также решениями администрации ДОУ.

**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, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

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

**2.3.**Администрация ДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и

устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

### **3. Оформление и направление ответа.**

3.1. Администрация ДООУ регулирует и направляет заявителю ответ на обращение в день регистрации или на следующий день.

3.2. Ответы на обращения граждан могут быть направлены заявителю по почте, в форме электронного документа и могут быть выданы лично. Ответ на обращения заявителя, как правило, делается в письменной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в регистрационной карточке. Ответ на обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме на почтовый адрес.

### **4. Формы контроля по исполнению Положения.**

4.1. Контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращения граждан, осуществляется заведующим ДООУ.

4.2. Контроль по качеству рассмотрения обращения граждан проводится ежедневно.

4.3. В ходе проведения проверок проверяется исполнение настоящего Положения, соблюдение сроков, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений.

4.4. В случае выявления нарушений настоящего Положения и нормативных правовых актов, регулирующие отношения по рассмотрению обращения граждан и установлению виновных лиц, принимаются меры в соответствии с действующим законодательством РФ



**Подраздел «Личный прием граждан»**

Личный прием к заведующему МАДОУ № 49 «Ласточка»  
г. ЮжноСахалинска осуществляется :

по адресу: 693008, Сахалинская область, г. Южно -Сахалинск,  
ул.им.Космонавта Поповича, д. 59 -А

в понедельник, среда, пятница с 8:00 до 10:00

Телефон приемной: 8 (4242) 22-19-66

При поступлении обращения гражданина соответствуют следующим  
**требованиям:**

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Личный прием граждан МАДОУ № 49 «Ласточка» в заявительном порядке проводят уполномоченные лица.

**Подраздел «Обращение на сайт»**  
**Адрес сайта: dou49@yuzhno-sakh.ru**

**Уважаемые посетители сайта!**

Пожалуйста, прежде чем направить электронное обращение, внимательно ознакомьтесь с информацией о порядке оформления, приема и рассмотрения обращений:

1. Обращение, поступившее в электронном виде через официальный сайт МАДОУ № 49 «Ласточка» г.Южно -Сахалинска, регистрируется и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Граждане в праве приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения обращения.
4. В случае внесения некорректных или недостоверных данных ответ на обращение не дается.
5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
  - в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
  - текст письменного обращения не поддается прочтению;
  - в 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;
  - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Уведомление о ходе рассмотрения или ответ на ваше обращения в течении 7 дней, направляется по указанному Вами адресу электронной почты (e-mail).

Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы сможете по телефону: 8 (4242) 22-19-66 с понедельника по пятницу с 8:00 до 10:00, указав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства.

**Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения**

Тема

Фамилия (\*)

Имя (\*)

Отчество (\*)

Email (\*) Телефон

Обращение (\*)



## Подраздел «Письменные обращения»

В МАДОУ № 49 «Ласточка» г.Южно -Сахалинска можно обратиться по вопросам сферы его деятельности, установленными Уставом.

Письменное обращение можно направить:

- почтой по адресу: **693008,Сахалинская область, г.Южно -Сахалинск,**

**ул.им.Космонавта Поповича, д. 59 А**

- через приёмную по адресу: **693008, Сахалинская область, г. Южно -Сахалинская, ул.им. Космонавта Поповича , д. 59А**

**График приёма обращений: с 8:00 до 10:00**

**Телефон: 8 (4242) 22-19-66**

**Обращаем внимание!**

Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке** указывает **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.**

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **не подлежат рассмотрению** (не дается ответ по существу поставленных вопросов) **обращения**, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Регистрация письменных обращений производится в течение трех дней с даты поступления обращения.

Поступившие обращения рассматриваются **в течение 30 дней со дня их регистрации**. В исключительных случаях **срок рассмотрения обращения может быть продлен** не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие организации либо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата приема \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_  
Место работы \_\_\_\_\_  
Домашний адрес \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_  
Содержание устного обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Дата исполнения \_\_\_\_\_  
3. Дополнительный контроль \_\_\_\_\_  
4. Снято с контроля \_\_\_\_\_  
5. Результат \_\_\_\_\_  
6. Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_  
7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г