



**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МКОУ № 36 «Золотой петушок» ЯМР**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федеральным законом №335-ФЗ от 27.11.2017г. «О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"»

1.2. Организация работы с обращениями граждан в письменной, устной и в форме электронного документа должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права, обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке.

**2. Требования к обращению**

2.1. В обращении в обязательном порядке должно быть указано наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть заявления или жалобы, поставлена личная подпись и дата.

2.2. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

**3. Организация делопроизводства.**

3.1. Все поступающие в МКОУ обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

3.2. Принятие решений по обращениям граждан осуществляет заведующий. Ответ на обращение подписывает заведующий. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляются секретарём после того, как письмо подписано.

3.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется секретарем.

3.4. 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: 1/01-21). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений после чего уничтожаются.

3.5. 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. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующий учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю

3.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются как первичные

3.7. Обращение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации .

В исключительных случаях, заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, ответ на обращение не дается.

3.9. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы заведующий вправе принять решение о и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение

3.10. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.11. Ответ на обращение, поступившее в МДОУ 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.

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

3.13. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений

граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

3.14. 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» передаются секретарю для формирования дела.

3.15. Срок хранения дел с обращениями граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет, журнала личного приема граждан — 3 года после их окончания.

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

4.1. Личный прием граждан в МДОУ проводится заведующим МДОУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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

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

5.1. Порядок постановки обращений граждан на контроль определяет заведующий.

5.2. Организация контроля, ход и сроки рассмотрения обращений, копии ответов, документы по личному приёму граждан, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

#### **6. Ответственность за нарушение ФЗ**

Лица, виновные в нарушении Федерального Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации

#### **7. Порядок изменения Положения.**

7.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

7.2. Срок действия данного Положения до замены новым.