

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего МАДОУ
«Детский сад № 1 «Семицветик»»
от 14.05.2025 № 156

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 1 «Семицветик»»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 1 «Семицветик»» (далее - Положение) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 1 «Семицветик»» (далее – Учреждение).

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- Постановлением правительства РФ от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями

указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения;

— Закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».

1.3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется должностным лицом.

1.6. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности учреждения;

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 его сотрудников, либо критика деятельности учреждения и его сотрудников;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию, осуществляющее функции представителя учреждения, либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении;

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. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

2.1.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан представляется:

- непосредственно в Учреждении;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения на официальном сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.1.2. Информация о наименовании, месте нахождения Учреждения, полный почтовый адрес, адрес электронной почты, контактные телефоны, телефоны для справок, график личного приема размещаются:

- на официальном сайте Учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений граждан.

2.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан.

2.2.1. Письменные обращения, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение **30 дней** со дня регистрации, за исключением случая указанного в п.2.2.2 Настоящего положения.

2.2.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение **20 дней** со дня регистрации письменного обращения.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса (в том числе в форме электронного документооборота) необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия,

срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен должностным лицом, но не более чем на **30 дней**, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3. Требования к обращению граждан в письменной форме и в форме электронного документооборота.

2.3.1. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

2.3.2. В случае необходимости к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3.3. Обращение, поступившее в Учреждение или непосредственно должностному лицу в форме электронного документооборота, подлежит рассмотрению в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. В случае необходимости к обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме.

2.4. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа.

2.4.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является обращение гражданина в Учреждение или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления, иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - единый портал) или иную информационную систему государственного органа, или органа местного самоуправления, которая обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

2.4.3. Приём обращений в письменной форме непосредственно от гражданина, а также по доверенности гражданина, от представителя организации (по доверенности организации), а также в форме электронного документооборота производится работником, ответственным за прием документов.

2.4.4. Приём обращений в письменной форме. Работник, ответственный

за прием документов:

- проверяет адрес почтовых отправлений, целостность упаковки, (возвращает на почту невскрытые, ошибочно поступившие почтовые отправления);
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Обращения в адрес МАДОУ «Детский сад № 1 «Семицветик» нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма.

Указанные акты передаются и хранятся в Учреждении, второй приобщается к поступившему обращению.

Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом должностному лицу.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

2.4.5. Прием документов в форме электронного документооборота. Работник, ответственный за прием документов:

- производит распечатку обращений, поступивших посредством электронного документооборота, единого портала;
- в регистрационной карточке указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты.
- отмечает тип доставки, откуда оно поступило, дату и номер сопроводительного письма, тематику и тип, поставленные заявителем вопросы.

2.4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

2.4.7. В письменном обращении организации необходимо наличие подписи руководителя, печать организации, инициалы исполнителя обращения, контактный телефон исполнителя обращения.

2.4.8. Учреждение принимает только оригиналы обращений на бумажном носителе от граждан.

2.4.9. Если письмо подано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в примечании. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

2.4.10. Проверяется обращение на повторность, при необходимости сверяется с предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления заявителем первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.5. Направление и регистрация поступивших обращений граждан.

2.5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **трех дней** с даты поступления в Учреждение или непосредственно должностному лицу.

2.5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или непосредственно должностного лица, направляется в течение **07 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, за исключением случая, указанного в п. 2.6.9, п. 2.6.10 настоящего Положения.

2.5.3. Обращения, поступившие в форме электронного документооборота, регистрируются в электронном виде в день поступления (кроме выходных и праздничных дней). Поступившие обращения в выходные и праздничные дни в форме электронного документооборота регистрируются в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

2.5.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение **07 дней** со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.5.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной

власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 2.6.9, п. 2.6.10 Настоящего положения.

2.5.6. Учреждение или непосредственно должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.5.7. Не направляется жалоба на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.5.8. В случае обеспечения гарантий безопасности гражданина в связи с его обращением, предусмотренных ст. 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6. Рассмотрение обращения.

2.6.1. Обращение, поступившее в Учреждение или непосредственно должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

2.6.2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.6.3. Рассматривающее обращение должностное лицо:

— обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

— запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

— принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

— дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.6.7-2.6.15 Настоящего положения;

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

2.6.4. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или

должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение **15 дней** предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.6.5. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

2.6.6. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или непосредственно должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и иной информационной системе и в письменной форме по почтовому адресу указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение 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 пункта 5.2 Настоящего положения на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.6.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

2.6.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение **07 дней**, со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.6.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 **07 дней** со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6.11. 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.

2.6.12. 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, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.6.13. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.6.6 Настоящего положения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение **07 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.

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

2.6.15. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3. Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем Учреждения и уполномоченными на то лицами в порядке очередности по

предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;

3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

4) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Мурманской области»;

4.1) военнослужащие (в том числе граждане, призванные на военную службу по мобилизации), сотрудники федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, граждане, пребывающие (пребывавшие) в добровольческих формированиях, предусмотренных Федеральным законом от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», содействующих (содействовавших) выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе специальной военной операции, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи в период проведения специальной военной операции;

5) члены семей:

- погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

- военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

- лиц, указанных в подпункте 4.1 настоящего пункта;

6) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

7) лица старше 70 лет.

3.3. В случае, если правом на первоочередной личный прием обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их явки.

3.4. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. В случае изменения даты и времени личного приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

3.5. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием к руководителю Учреждения и уполномоченным на то лицам, заполняется карточка личного приема в бумажном виде (Приложение 1), в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, контактный телефон, содержание устного обращения гражданина, фамилия должностного лица, ведущего прием.

При повторных обращениях работник, ответственный за прием

документов и материалов обращений граждан, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и представляет их руководителю и уполномоченными на то лицами, ведущем личный прием.

3.6. 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 этом случае в карточке личного приема заявитель делает собственноручную запись: «С устным разъяснением согласен. Письменного ответа не требуется. Подпись заявителя и дата».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В этом случае заявитель в карточке личного приема делает запись: «С разъяснением согласен, требуется письменный ответ. Подпись заявителя и дата».

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

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

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

3.10. После завершения личного приема согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работником, ответственным за прием документов и материалов обращений граждан, осуществляет рассылку карточек личного приема с прилагаемыми информационными материалами исполнителям для работы и ответа заявителям.

3.11. Контроль за сроками поручений по обращениям с личного приёма осуществляет работником, ответственным за прием документов и материалов обращений граждан. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на подпись руководителю Учреждения.

3.12. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются выполненными. После возвращения списанных материалов «В дело» они снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке, после чего рассмотрение обращения считается выполненным.

3.13. Ответы на обращения с личного приема оформляются идентично ответам на письменные обращения граждан, а также в форме электронного документооборота.

Материалы с личного приема хранятся в Учреждении в соответствии с установленными сроками хранения, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.14. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

4. Оформление ответа на обращения граждан

4.1. Ответы на обращения граждан, готовятся на бланке Учреждения за подписью руководителя.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах на коллективное обращение, указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Копия данного правового акта направляется заявителю.

На бланке ответа в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Если по письменному обращению гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

На последнем листе копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью (если документ подписывается в бумажном виде).

В личной карточке по приему граждан в разделе «Примечание» также указывается результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»).

В карточку в форме электронного документооборота вносятся результаты рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

4.2. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

4.3. Отправка ответов без регистрации не допускается.

4.4. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.5. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по ведению делопроизводства в

Учреждении.

4.6. Ответственной за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, ежемесячно предоставляет информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям, за отчетный период в форме электронного документооборота открытой части и защищенного сегмента раздела «Результаты рассмотрения обращений» закрытого информационного ресурса ССТУ.РФ.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.3. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную 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.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений должностными лицами осуществляется руководителем Учреждения.

6.2. Руководитель Учреждения:

— проводит анализ поступающих обращений и принимает меры по

своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан;

— контролирует соблюдение установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и о защите информации ограниченного доступа, о недопущении разглашения сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также сведений, касающихся частной жизни граждан без их согласия;

— проводит мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан, общественных инициатив, а также о мерах, принятых по таким обращениям и инициативам

— контролирует предоставление в Администрацию Президента Российской Федерации информации о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям, за отчетный период в форме электронного документооборота открытой части и защищенного сегмента раздела «Результаты рассмотрения обращений» закрытого информационного ресурса ССТУ.РФ, в сроки, утвержденные действующим законодательством.

7. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

6.1. Работники Учреждения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

6.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

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

6.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя Учреждения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за прием документов и материалов обращений граждан.

6.4. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность предусмотренную, действующим

законодательством Российской Федерации.

8. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждани решений, принятых по обращениям

8.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Учреждения или непосредственно должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Учреждением или непосредственно должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

