

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«УПРАВЛЕНИЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГУДЕРМЕССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА»  
(МУ «УДО Гудермесского муниципального района»)

366900, Чеченская Республика, г. Гудермес, пр. Кадырова 17, udo.gudermes@mail.ru

**ПРИКАЗ**

20 апреля 2017 года

№ ОД - 20

**Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан в  
МУ «УДО Гудермесского муниципального района»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ  
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «УДО Гудермесского муниципального района» (Приложение 1).
2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и график приема граждан разместить на сайте МУ «УДО Гудермесского муниципального района».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



С.С.Джунаидов

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в**  
**МУ «УДО Гудермесского муниципального района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в МУ «УДО Гудермесского муниципального района» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), правовых актов Правительства Российской Федерации, законодательством Чеченской Республики и правовыми актами Чеченской Республики.

1.3. МУ «УДО Гудермесского муниципального района» (далее- Управление) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан (далее - обращение, обращений), поступивших в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, в том числе обращений, поступивших по «телефону доверия»; принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Рассмотрение обращения осуществляется начальником управления или его заместителем и другими работниками,

осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

## **2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций**

### **2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются ответственным лицом за прием обращений (далее – ответственный за прием).

При поступлении письменного обращения в Управление ответственный за прием:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат;

- проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в Управление обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления.

2.1.3. Обращение (с материалами к обращению) направляется начальнику управления или заместителю начальника управления в день регистрации или на следующий рабочий день.

### **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение, поступившее в Управление, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим

Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество начальника управления, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Управление по факсимильной связи, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Начальник Управления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Начальник управления, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных

в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, 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.

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, начальник управления, 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 Управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения начальником Управления или его заместителем поступивших обращений, они передаются на исполнение в структурное подразделение Управления или другую организацию.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения 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 организациях 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 пункте 2.2.5 настоящего Положения;

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

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Управления и подписывается начальником управления, либо заместителем начальника управления.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций в его адрес, готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Чеченской Республики с разъяснением по существу

всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

#### 2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

### 3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется Начальником управления или заместителем начальника управления, согласно графику.

3.2. Должностное лицо Управления, уполномоченное на ведение делопроизводства:

- осуществляет учет обращений в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению (далее - Журнал);

- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.3. По решению начальника управления или заместителя начальника к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться и иные служащие Управления.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Положению).

3.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное



заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

#### 4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным за прием.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений, подготавливаемой ответственным за прием.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет начальник управления или заместитель начальника.

Приложение 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в МУ «УДО Гудермесского  
муниципального района»

Форма  
журнала учета обращений граждан

N п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

Приложение 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в МУ «УДО Гудермесского  
муниципального района»

Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

\_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием, дата:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_