

Принято  
на Педагогическом совете  
протокол № 4 от 25.05.2025г.

УТВЕРЖДЕНО  
Заведующий МБДОУ  
«Детский сад № 145 «Ромашка»  
\_\_\_\_\_ И.Г.Соколова  
Приказ № 25-од от 25.05.2025г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращения граждан в**  
**Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном**  
**учреждении**  
**«Детский сад № 145 «Ромашка»**

город Нижний Новгород  
2025 год

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 145 «Ромашка» (далее – ДОО) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. на 27.12.2018) и Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (с изм. на 06.05.2019).

1.2. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией РФ, международными договорами Российской Федерации, Федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. на 27.12.2018), Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (с изм. на 06.05.2019) и иными Федеральными законами, Уставом ДОО и настоящим Положением.

1.3. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОО.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном соответствующими федеральными конституционными законами, иными федеральными законами и законами Нижегородской области.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором РФ или федеральным законом.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

*Обращение гражданина (далее обращение)* – направленные в администрацию ДОО или заведующему ДОО в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ДОО.

*Предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных

актов ДОО, деятельности ДОО, развитию общественных отношений, улучшению образовательной и иной деятельности ДОО.

*Заявление* – просьба гражданина содействию в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов или локальных актов ДОО, недостатках в работе ДОО и должностных лиц, либо критика деятельности ДОО и должностных лиц.

*Жалоба* - просьба 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 руководителя ДОО либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОО.

## **2. Право граждан на обращение.**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме) в ДОО на имя заведующего либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке.

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно (устно, или в письменной форме, в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме).

2.5. При рассмотрении обращения в ДОО гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п. 6.1 настоящего Положения, на основании обращения с

просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### 2.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

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

- 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.

### **3. Требования к письменному обращению.**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДОО, либо фамилию, имя, отчество должностного лица ДОО, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (с указанием почтового индекса), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату обращения.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в ДОО или должностному лицу ДОО в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. В письменном обращении и (или) интернет-обращении следует изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

3.5. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом заведующий ДОО вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

#### **4. Порядок регистрации письменных обращений граждан.**

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОО. Регистрация письменных обращений граждан производится заведующим ДОО либо должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, назначенным приказом заведующего ДОО. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

4.2. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа обращения в левом верхнем углу проставляется регистрационный номер присвоенный обращению и даты поступления обращения. В случае если место, предназначенное для номера, занято текстом обращения, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются в порядке, установленном настоящим Положением.

Письменные обращения, поступившие электронной почтой либо на официальный сайт ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», принимаются и регистрируются как письменные обращения в соответствии с настоящим Положением.

4.3. Заведующий ДОО или должностное лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений в ДОО:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение,

поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Обращение не подлежит регистрации в случае поступления нескольких дубликатов уже принятого и зарегистрированного обращения в течение рабочего дня.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего ДОО, направляется в течение семи 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 его обращения, за исключением случая, указанного в п. 6.5. настоящего Положения.

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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу ДОО, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.6. Подтверждение регистрации письменных обращений граждан:

- по просьбе гражданина заведующий ДОО или уполномоченное должностной лицо ДОО, принявшее письменное обращение на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором предоставленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего заявление.

- гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

## **5. Рассмотрение обращений граждан.**

5.1. Обращение, поступившее в ДОО, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим (или назначенным по приказу ответственным должностным лицом в пределах своей компетенции) с занесением в журнал обращений граждан.

5.3. Заведующий ДОО или назначенное по приказу ответственное должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего

обращение;

2) 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения.

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

5.4. Заведующий ДОО по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответ на обращения граждан готовится на бланке ДОО, подписывается заведующим ДОО и регистрируется в Журнале обращения граждан (Приложение 1).

5.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

5.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДОО или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДОО или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДОО 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 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 27.12.2018) на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОО.

5.9. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОО устанавливается следующий:

- на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

5.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись заведующего ДОО.

5.11. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ДОО.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

6.1. 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. Заведующим ДОО, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

6.2. 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.

6.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, написавшему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.4. Заведующий ДОО или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу любого сотрудника ДОО, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.5. В случае, 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, написавшему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5.1. 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.

6.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий ДОО либо уполномоченное должностное 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 заведующему ДОО или одному и тому же уполномоченному должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7. В случае поступления в ДОО или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. на 27.12.2018) на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные граждан.

6.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

6.9. 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 ДОО или соответствующему должностному лицу.

6.10. Во всех случаях обращений заведующий ДОО или соответствующее должностное лицо соблюдает нормы делового этикета и проявляет корректность и внимательность в обращении с гражданами.

## **7. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.**

7.1. Письменное обращение, поступившее в ДОО или уполномоченному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1. статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. на 27.12.2018).

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. на 27.12.2018), заведующий ДОО 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.

7.3. Заведующий ДОО вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения иных обращений граждан. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения заявители уведомляются.

## **8. Организация личного приема граждан.**

Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции заведующего ДОО, проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

8.1. Личный прием граждан проводится заведующим ДОО по вопросам, входящим в его компетенцию и уполномоченными на то должностными лицами в соответствии графиком личного приема граждан. Информация о месте приема, а также о графике личного приема доводится до сведения граждан через официальный сайт ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на стенде у кабинета заведующего ДОО, где проводится личный прием граждан.

Личный прием граждан для принятия решений по существу обращений, проводится с предварительной записью на прием по телефону 412 03 62, либо по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Бекетова, д. 35 «В» в кабинете заведующего ДОО.

Заведующий ДОО вправе поручить соответствующим должностным лицам рассматривать (по компетенции) обращения граждан, поступившие в его адрес.

8.2. Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий

его личность.

8.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

8.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если ранее ему были даны ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. Если гражданин был принят уполномоченными на то должностным лицом, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на личном приеме заведующим ДОО, то ему должна быть предоставлена такая возможность в соответствии с действующим законодательством.

8.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей - инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ Российской Федерации (герои Советского Союза, Российской Федерации и полные кавалеры Ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Российской Федерации).

8.10. Решение должностного лица, проводившего личный прием, заносится в карточку личного приема гражданина и/или оформляется в виде поручения уполномоченным должностным лицам.

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

9.1. Заведующий ДОО осуществляет в пределах своей компетенции контроль

за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Обращение снимается с контроля только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения.

9.3. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

9.4. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДОО.

9.5. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и за нарушение Закона Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», предусмотренную Кодексом Нижегородской области об административных правонарушениях.

## **10. Организация делопроизводства.**

10.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан возлагается на заведующего ДОО.

10.2. Заведующий ДОО организует ведение работы по обращениям граждан и приказом по ДОО закрепляет:

- назначение ответственного должностного лица;
- определение порядка хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них, порядка хранения и использования предложений, заявлений и жалоб граждан в справочных и иных целях;
- назначение ответственных должностных лиц за хранение и последующую передачу в архив рассмотренных обращений и ответов на них, а также окончанных регистрационных журналов по регистрации обращений граждан;
- назначение ответственного лица за ведение номенклатуры дел по работе обращений с гражданами;
- назначение в необходимых случаях экспертной комиссии по принятию решения об увеличении срока хранения (более 5 лет) или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.3. Заведующий ДОО осуществляет хранение и использование предложений, заявлений и жалоб граждан в справочных и иных целях.

10.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОО.

10.5. В соответствии с утвержденной Инструкцией по делопроизводству в

ДОО устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

10.6. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

10.7. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, до передачи в архив хранятся в кабинете заведующего ДОО. Хранение дел у исполнителей запрещается.

## **11. Заключительные положения.**

11.1. Иные положения в вопросах обращения граждан регулируются в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Нижегородской области, локальными актами ДОО.

11.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения его заведующим ДОО и действует до принятия нового.

11.3. Положение, утратившее свою юридическую силу, утилизируется с помощью shreddera.

11.4. Настоящее Положение прошнуровывается, пронумеровывается, скрепляется печатью и подписью заведующего ДОО.

11.5. Настоящее Положение размещается на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»



**КАРТОЧКА**  
личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ дата приема « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*Ф.И.О. (последнее при наличии) гражданина* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование объединение граждан, в том числе юридического лица)

*Почтовый адрес гражданина*

\_\_\_\_\_  
*Адрес электронной почты, телефон* \_\_\_\_\_

*Краткое содержание устного обращения гражданина:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Результаты устного приема:* \_\_\_\_\_

*Дано устное разъяснение:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Должность, Ф.И.О. ведущего прием* \_\_\_\_\_

*Подпись ведущего прием* \_\_\_\_\_

При личном приеме поступили дополнительные материалы на \_\_\_\_\_ л.

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

регистрационный № \_\_\_\_\_

