

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад «Весна» г. Волгодонска  
(МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска)

ПРИКАЗ

22.03.2019г

№ 55

г. Волгодонска

Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан

В целях приведения нормативно-правовой базы учреждения в соответствие с действующим законодательством

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Весна» г. Волгодонска (далее Положение) (Приложение № 1).
2. Участникам образовательных отношений МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска принять к сведению данное Положение.
3. Полянской А.В., старшему воспитателю разместить данное Положение на официальном сайте МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска: <http://site-19869.umi.ru>.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий

МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска



О.В.Егорова

С приказом ознакомлена:

А.В. Полянская



Утверждаю:  
Заведующий МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска  
О.В.Егорова  
Приказ от 22.03 2019 г. № 55

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения**  
**детского сада «Весна» г. Волгодонска**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан (далее – Положение) в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Весна» г. Волгодонска (далее – МБДОУ) устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в МБДОУ осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Уставом МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска.

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

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска, 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.

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

1.5. Администрация МБДОУ 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.

1.6. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

- устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Обращение, поступившее в МБДОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения заведующему МБДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в МБДОУ гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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 п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к организации рассмотрения обращений граждан**

3.1 Почтовый адрес МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска для направления письменных обращений: 347386 Ростовская область, город Волгодонск, улица Гагарина, дом 81.

3.2 Режим работы МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска:

Понедельник - Пятница с 6.30 до 18.30

Суббота, Воскресенье – выходной.

График работы руководителя:

Понедельник, среда, четверг - с 8.30 до 17.00, вторник, пятница - с 9.30 до 18.00.

Прием по личным вопросам: Вторник - с 14.00 до 18.00.

Перерыв на обед - 12.30. - 13.00.

По экстренным вопросам прием производится в рабочем порядке во все дни рабочей недели.

3.3 Телефон оперативного реагирования МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска для приема обращений по неотложным вопросам: Заведующий - 8 (8639) 23-07-50; Вахта - 8 (8639) 25-37-30; Бухгалтерия - 8 (8639) 23-40-00.

3.4 Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска в сети «Интернет»: <http://site-19869.umi.ru>

3.5 Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска.

3.6 Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска: <http://site-19869.umi.ru>

На информационном стенде МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска размещается следующая обязательная информация:

режим работы МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

3.8 Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска.

3.9 Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска.

3.10 Срок регистрации обращения – в течение 3 дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

3.11 Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

#### 4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование МБДОУ; фамилию, имя, отчество заведующего; свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ.

4.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

4.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего МБДОУ, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.8. Заведующий МБДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам МБДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

## **5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

5.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал обращений граждан.

5.3. Заведующий МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие организации города в соответствии с их компетенцией.

5.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале.

5.5. 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.

Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОУ.

5.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего МБДОУ ДС «Весна» г. Волгодонска 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.

5.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись заведующего. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

6.1. Обращения граждан, поступившие в МБДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим МБДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

6.3. 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.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника МБДОУ, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующему МБДОУ.

6.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МБДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

7.1. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

7.2. В исключительных случаях заведующий МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

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

8.1. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ устанавливается заведующим ДОУ.

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

8.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МБДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

8.4. 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.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

8.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

## **9. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

9.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

9.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего МБДОУ, готовит ответ заявителю.

9.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

9.6. 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. Решение о снятии с контроля принимает заведующий МБДОУ.

## 10. Организация делопроизводства

- 10.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ.
- 10.2. Заведующий МБДОУ организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.
- 10.3. Заведующий МБДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 10.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ.
- 10.5. 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.
- 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. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 10.8. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
- 10.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МБДОУ.

## 11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

МБДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.



