

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ  
детским садом №21  
комбинированного вида



 Е.В. Ледяева

« 01 » 09 2017 год

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы с обращениями граждан  
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
детском саду № 21 комбинированного вида**

## **1. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду №21 комбинированного вида (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.3. 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 Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Действие Положения распространяется для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №21 комбинированного вида (далее – Учреждение).

1.5. Положение вступает в действие с момента его утверждения, действует до принятия нового.

## **2. Цели и задачи**

2.1. *Цель:* регулирование правоотношений, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в Учреждение.

2.2. *Задача:* установление порядка рассмотрения обращений граждан руководству Учреждения.

## **3. Функции**

3.1. *Требования к письменному обращению*

3.1.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование Учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в Учреждении, фамилия, имя, отчество гражданина, потовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личная подпись обратившегося и дата обращения.

3.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригинал иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.1.3. Обращение, поступившее руководству Учреждения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.1.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего Учреждением или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Регистрационный номер обращения ставится в нижнем углу первого листа.

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

3.1.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководства Учреждением, подлежит пересылке в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.3.3.4 и п.3.3.8 настоящего Положения.

3.1.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам руководства Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

3.2.1. Обращение, поступившее заведующему Учреждением, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется заведующим с занесением в журнал и карточки личного приема.

3.2.3. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего Учреждением, готовятся на бланке Учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале.

3.2.4. 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 руководству Учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.5. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращается со всеми относящимися к ним материалами заведующему Учреждением, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

3.2.6. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия, инициалы и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

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

### 3.3. *Порядок рассмотрения отдельных обращений*

3.3.1. Обращения граждан, поступившие руководству Учреждением из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

3.3.2. 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 Учреждением принимается решение о списании данного обращения «В дело»

3.3.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.3.5. 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. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или его заместителем.

3.3.6. 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.

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

3.3.8. 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 Учреждением.

3.3.9. 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.

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

3.4.1. Обращения, поступившие заведующему, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководством Учреждения.

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

3.4.3. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

### 3.5. Организация работы по личному приему граждан

3.5.1. График и порядок приема граждан устанавливается заведующим Учреждением.

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

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

3.5.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (приложение 1), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается пометка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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.

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

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

### 3.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.6.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

3.6.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

3.6.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего Учреждением либо заместителя заведующего, готовит ответ заявителю.

3.6.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим. Заведующий вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

3.6.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после внесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий.

3.6.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается заведующим;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

## **4. Права и обязанности**

### *4.1. Права*

#### 4.1.1. Право граждан на обращение

4.1.1.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения руководству Учреждения либо должностным лицам.

4.1.1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свобод других лиц.

4.1.1.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

4.1.1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4.1.1.5. При рассмотрении обращения руководству Учреждения 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 не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.3.3.4, п.3.3.8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

4.1.2. Права Учреждения:

4.1.2.1. Заведующий имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.1.2.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий Учреждением вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим или заместителем.

4.1.2.3. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.1.2.4. В исключительных случаях заведующий 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.

## 4.2. Обязанности

4.2.1. Руководство Учреждением систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащихся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

4.2.2. Заведующий Учреждением обязан:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- давать письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации в соответствии с их компетенцией.

4.2.3. Учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу заведующего Учреждением, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

## 5. Ответственность

5.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправ-

ления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего Учреждение.

## **6. Взаимоотношения**

6.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего о нарушениях исполнительской дисциплины.

6.2. Заведующий принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

## **7. Делопроизводство**

7.1. Журнал регистрации обращения граждан.

7.2. Карточка личного приема граждан.