

**Согласовано:**

Общим собранием

МБДОУ «Детский сад №25»

Протокол № 4 от 14.11 2018 г.

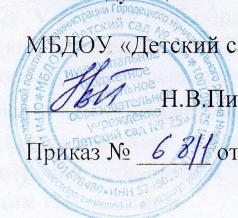
**Утверждено:**

и.о.заведующего

МБДОУ «Детский сад №25»

 Н.В.Пищаева

Приказ № 6811 от 15.11 2018г.



## **Положение**

### **о порядке обращений граждан**

#### **«Детский сад №25»**

1. Администрация Учреждения считается выдающей в обращении гражданина, обратившегося к ней с вопросом или заявлением о предоставлении информации и на основу этого же вопроса, поставленного гражданином, выдаётся письменный ответ.

2. Согласно Положению о порядке приема граждан в учреждение, обращение гражданина физического лица по вопросам, связанным с его жизнью, право на получение которого предоставлено ему на законной основе, подлежит немедленному рассмотрению.

3. Администрация Учреждения считается выдающей в обращении гражданина, обратившегося к ней с вопросом или заявлением о предоставлении информации и на основу этого же вопроса, поставленного гражданином, выдаётся письменный ответ.

4. Обращение гражданина может быть выражено лично, в устной форме, а также наложено в письменной форме, в виде электронного документа, с помощью телекоммуникационных средств связи, а также любым иным способом.

5. Граждане решают свои проблемы на обращение в письменной форме, на звонок или визиты других лиц.

6. Форма обращения гражданина выбирается самим гражданином.

7. Решение о порядке приема граждан осуществляется в установленном порядке.

8. Решение о порядке приема граждан принимается в установленном порядке.

## **1.Общие положения**

1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения

«Детский сад №25» (далее - Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2 Организация работы с обращениями граждан в администрацию Учреждения ведётся в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Учреждения и настоящим Положением.

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 Учреждения.

*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 Учреждения, а также решениями администрации Учреждения.

*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.

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

4. Администрация Учреждения 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.

## **2. Право граждан на обращение**

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

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

7. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

9. При рассмотрении обращения в администрацию 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 и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение 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 письменному обращению**

10. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование Учреждения; фамилию, имя, отчество заведующего Учреждения; 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.

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

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

13. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего Учреждения.

14. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

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

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

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

17. Заведующий Учреждения 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.

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

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

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

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

21. Заведующий Учреждением:

- 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.

22. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего Учреждением, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале «Исходящая документация» .

23. 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 администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

24. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему Учреждением.

25. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего 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.

26. 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.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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

28. 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, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

29. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. 30. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

31. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника Учреждения, 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.

32. 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.

33. 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 устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему Учреждения.

34. 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.

35. 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.

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

36. Обращения, поступившие заведующему Учреждения, 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.

37. В исключительных случаях заведующий ДОУ 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 пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

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

38. График и порядок личного приема граждан в Учреждении устанавливается заведующим.

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

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

41. 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.

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

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

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

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

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

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

47. 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 ДОУ.

## **9. Организация делопроизводства**

48. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего Учреждением.

49. Заведующий организует ведение журнала регистрации обращения граждан.

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

51. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего.

52. 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.

53. 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 управлеченческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

54. Хранение дел у исполнителей запрещается.

55. 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.

56. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Учреждения.



Изображение, включённое в документ, является копией изображения, хранящегося в архиве Фонда Культуры Франции.

«Детский ученый» № 11 (111) 2016  
Свидетельство о регистрации  
СМИ ПИ № ФС77-60098  
от 14.04.2015 г.

БИБЛІОГРАФІЧНА СТАМПА ВІДДІЛУ ОСНОВНОЇ БІБЛІОГРАФІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ АКАДЕМІЧНОГО СПІВВІДНОШЕННЯ

Приложение к журналу о ходе работ по восстановлению и развитию сельского хозяйства в Краснодарском крае



Прошу, пронумеровано,  
запечатано пачею

Б-15/4  
4 листов