

**Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение  
«Муринский детский сад комбинированного вида № 3»  
(МДОБУ «Муринский ДСКВ №3»)**

**ПРИНЯТО:**

с учётом мнения общего собрания  
сотрудников МДОБУ «Муринский  
ДСКВ №3»

Протокол от 16.10.2018 № 1

**УТВЕРЖДЕНО:**

Приказом МДОБУ «Муринский  
ДСКВ №3» от 28.08.2018 №6

**Положение  
о работе с обращениями граждан в адрес  
МДОБУ «Муринский ДСКВ №3»**

## I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) в адрес МДОБУ «Муринский ДСКВ №3» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Учреждения.

1.2. Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на устные, поступившие в письменной или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. В настоящем Положении используются следующие понятия и термины:

- *обращение гражданина* (далее - обращение) - направленные в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

- *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения и общества;

- *заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

- *жалоба* - просьба гражданина 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 представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.6. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Все изменения и дополнения утверждаются приказом заведующего Учреждения в новой редакции. С момента введения в действие новой редакции Положения предыдущая редакция прекращает свое действие.

## II. Порядок работы с обращениями граждан

### 2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются заведующим Учреждения или лицом его заменяющим:

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставится на копии обращения (при условии наличия копии) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение;

- при приеме письменного обращения по почте проверяется целостность упаковки корреспонденции, правильность указания адресата, наличие документов (разорванные документы подклеиваются) и вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме обращений в форме электронного документа распечатывают его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений согласно Федеральному закону № 59-ФЗ;

- прием обращений в форме факсимильной связи, осуществляется после их поступления на телефонный аппарат заведующего (лица его заменяющего). Заведующий (лицо, его заменяющее), принявшее обращение, проверяет правильность адресования и регистрирует его.

2.1.2. Все обращения, поступающие в Учреждение, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных в Журнал учета обращений граждан (Приложение №1).

2.1.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее –при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

2.1.6. При поступлении письменного обращения гражданина по вопросу, на который ему давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка или штамп «Повторно».

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, подлежат пересылке в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением Учреждения.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 дней со дня регистрации. Заведующий (лицо, его заменяющее) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ в исключительных случаях уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При получении обращения в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также лице его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. При получении письменного обращения, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы для жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о

недопустимости злоупотребления правом. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем 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 и в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с последующим его уведомлением.

### 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

#### 2.3.1. Заведующий (лицо, его заменяющее):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- дает письменный ответ по существу дела, за исключением случаев указанных в п.2.2.4 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма Учреждения, подписываются заведующим или уполномоченным на то лицо, и направляются по адресу, указанному в обращении гражданина.

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

2.3.5. Ответ на обращение, поступившие в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. На втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также, при необходимости, проставляются визы лиц, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

2.3.6. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям. Ответы должны быть аргументированными, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации.

2.3.7. Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба. 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.

### 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. Обращения граждан, после их рассмотрения исполнителями, возвращаются со всеми относящимися к ним материалами и ответом заявителю делопроизводителю, который формирует их вместе в дело. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка о направлении документа в дело: «В дело 00-00», дата и личная подпись должностного лица, направившего документ в дело.

2.4.3. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.4.4. Незавершенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

## 2.5. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

При рассмотрении обращения в МБДОУ гражданин имеет право:

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

2.5.2. Знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, или если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.2.2.4. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления, другие организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.5.5. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в Учреждение гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **III. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан в Учреждение проводится заведующим или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ.

3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

#### **IV. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан**

4.1. Лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

4.2. Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

4.3. В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

#### **V. Контроль и работа с обращениями, поставленных на контроль**

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Снятие обращения с контроля осуществляется руководителем (лицом, его заменяющим). Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому органу не является основанием для снятия обращения с контроля. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

5.3. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

5.4. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» или «К» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ»

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

**Приложение №1**  
к Положению о работе с обращениями граждан  
в адрес МДОБУ «Муринский ДСКВ №3»

<b>№ п/п</b>	<b>Дата обращения</b>	<b>Ф.И.О. гражданина, почтовый адрес</b>	<b>Вид обращения и краткое содержание обращений</b>	<b>Результаты (дано разъяснение, принято письменное обращение, приняты иные решения)</b>	<b>Примечание</b>

**Приложение №2**  
к Положению о работе с обращениями граждан  
в адрес МДОБУ «Муринский ДСКВ №3»

**Карточка личного приема граждан заведующим МДОБУ «Муринский ДСКВ №3»**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
(дата приема)

Ф.И.О. гражданина: \_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность: \_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: \_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. должностного лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

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

Подпись лица, ведущего прием, дата: \_\_\_\_\_



В данном документе  
пронумеровано и  
печатью

