



## 1. Общее положение

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 29 «Медвежонок» города Невинномыска (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регламентирует порядок организации работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 29 «Медвежонок» города Невинномыска (далее - МБДОУ) в соответствии с Конституцией РФ, 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБДОУ и настоящим Положением.

1.3. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МБДОУ правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.4. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все виды обращений, 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.

1.5. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- *обращения граждан* - индивидуальные или коллективные предложения в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившее в порядке, установленном настоящим Положением;

- *предложения* - обращения граждан, в которых содержатся рекомендации, конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности МБДОУ, на совершенствование и решение вопросов в социально-экономической и иных сферах деятельности учреждения;

- *заявления* - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод: сообщения о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБДОУ, должностных лиц, либо критика их деятельности;

- *жалобы* - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц МБДОУ, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса: критика в адрес МБДОУ, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренном законом действий произошло, по мнению заявителей, нарушение их субъективных прав.

1.6. В соответствии со ст. 45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.8. 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 обращение вопросов.

## 2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться в устной и письменной формах лично, а также коллективно в администрацию 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 администрацию 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 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. 7.3., 7.4., 7.5., 7.7., 7.8. 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.

### **3. Порядок регистрации обращений граждан**

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений родителей и граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 29 «Медвежонок» города Невинномыска (Приложение 1). Устные обращения в момент поступления, письменные в течение 3 -х дней с момента поступления в МБДОУ.

3.2. Сотрудник, принимающий обращение, исходя из сути (содержания) обращения направляет его рабочей группе (комиссии) по решению данного вопроса:

- по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- по противодействию коррупции;
- ПШк;

или к сотруднику в ведении, которого находится решение данного обращения в рамках его профессиональной деятельности.

3.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

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

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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 обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

### **4. Требования к письменным обращениям граждан**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в администрацию МБДОУ в обязательном порядке указывает: либо наименование организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть (предложения, жалобы, заявления) ставит личную подпись и дату.

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

### **5. Порядок рассмотрения письменных обращений и подготовка ответов**

5.1. Обращение, поступившее заведующему либо сотруднику МБДОУ, в рамках их профессиональной деятельности, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Заведующий либо сотрудник МБДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.3. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ.

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

5.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

## **6. Порядок организации личного приёма граждан**

6.1. Личный прием граждан в МБДОУ проводится администрацией и привлеченными специалистами МБДОУ в часы приёма граждан по личным вопросам данных сотрудников, может осуществляться как по предварительной записи в Журнале предварительной записи граждан на личный прием к специалистам МБДОУ в рамках их профессиональной деятельности (Приложение 2), так и без неё.

6.2. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ устанавливается заведующим.

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

6.4. Приём посетителей регистрируется в Журнале учёта приёма граждан по личным вопросам специалистами МБДОУ в рамках их профессиональной деятельности (Приложение 3).

6.5. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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

7.2. 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 заведующей МБДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

7.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

7.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбитель

ные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий 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 МБДОУ или заместителем.

7.5. 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 заместителем.

7.6. 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.

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.

7.7. 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.

7.8. 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.

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

8.1. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

8.2. В исключительных случаях руководитель 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.

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

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

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

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

9.4. 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 МБДОУ. Заведующий МБДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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 заведующая МБДОУ.

9.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях 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 руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит пометка «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

## **10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

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

10.2. Заведующий МБДОУ при направлении обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у исполнителя документы и материалы о результатах рассмотрения обращения. Осуществлять контроль и принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **11. Организация делопроизводства и хранение материалов по обращениям граждан**

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

11.2. Журнал учета обращений родителей и граждан входит в номенклатуру дел МБДОУ, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью МБДОУ.

11.3. Ответственность за организацию, состояние делопроизводства и сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ.

11.4. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

11.5. 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.

11.7. 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.

11.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МБДОУ.

## **12. Ответственность за нарушение Положения**

12.1. Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

**Журнал учёта обращений родителей и граждан  
в МБДОУ №29 г. Невинномысска**

<b>Дата регистра ции обращения</b>	<b>Регистра ционный номер обращения</b>	<b>ФИО гражданина, домашний адрес обратившегося, контактный телефон</b>	<b>Вид (устное, письменное) обращения, краткое содержание</b>	<b>Принятые меры (куда направлено обращение, запись на прием)</b>	<b>Приме чание</b>	<b>Подпись сотрудника получившего обращение</b>

**Журнал  
предварительной записи граждан на личный приём  
к специалистам МБДОУ № 29 г. Невинномыска  
в рамках их профессиональной деятельности**

№ п/п	Дата обращения	Ф И О . обратившегося (домашний адрес, контактный телефон)	Ф И О . должность специалиста к которому осуществляется запись на прием	Дата, время назначенного личного приема	Ф.И.О. подпись, сотрудника осуществляющего запись на личный прием

**Журнал учёта личного приёма граждан  
специалистами МБДОУ № 29  
г. Невинномысска в рамках их  
профессиональной деятельности**

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. обратившегося (домашний адрес, контактный телефон)	Краткое содержание обращения	Принятые меры/результат	Примечание	Ф.И.О. должность, подпись, сотрудника, осуществляющего личный прием



