

Согласовано  
Профсоюзный комитет  
МБДОУ «Детский сад № 3»  
Протокол № 3 от 28.08.2015г.

Утверждено  
приказом заведующего МБДОУ  
«Детский сад № 3»  
от 28.08.2015г. № 49



**Порядок  
рассмотрения обращений граждан в муниципальном  
бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
«Детский сад № 3»**

Принято  
общим собранием работников  
МБДОУ «Детский сад»  
протокол № 1 от 28.08.2015г

## **1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №3» (далее – Детский сад) (далее- Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в Детском саду обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

## **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Детском саду и регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

## **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения Детского сада, почтовом адресе для направления обращений, о телефонном номере и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Детского сада в сети Интернет:

**<http://mbdouds3-vvol.ru>**

3.2. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения:

**171158 Тверская область, г. Вышний Волочёк, улица Котовского, д 76-А**

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму :

**8(48 233)6-20-57.**

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан:

**vvol.mbdou3@mail.ru**

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

**1711658 Тверская область, г. Вышний Волочёк, улица Котовского, д 76-А**

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с **9.00 до 17.00**;

3.4. На официальном сайте Детского сада, на информационных стендах Детского сада должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Детского сада;

- номер телефона для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Детского сада - извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Детский сад;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Детский сад;
- электронной почтой в Детский сад.

3.6. Работа с обращениями, поступившими по телефону, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в Детский сад с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в Детском саду в порядке исключения продлены заведующим Детского сада не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

#### **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Детский сад;
- электронной почтой в Детский сад;
- лично в Детский сад;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование Детского сада, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в Детский сад, подлежит обязательному приему.

#### **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготовке, совершающем или совершив-

шим. Данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Детский сад, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

### **7. Права граждан и обязанности должностных лиц Детского сада при рассмотрении обращений.**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Детском саду, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и 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, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Детского сада обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц,
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Детского сада при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Детском саду являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **8. Личный прием граждан в Детском саду**

8.1. Организация личного приёма граждан

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Детского сада в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным заведующим Детского сада.

8.1.2. В случае обращения гражданина к заведующему Детского сада по срочному, с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.1.3. График приема граждан размещается на официальном сайте Детского сада и на информационном стенде Детского сада.

8.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

8.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Детского сада, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Детском саду осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.1.12. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

8.1.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Детского сада.

8.1.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале личных обращений граждан.

## **9. Работа с письменными обращениями граждан в Детском саду**

### *9.1. Приём письменных обращений граждан*

9.1.1. Поступающие в Детский сад письменные обращения принимаются уполномоченным лицом (старший воспитатель), ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления

опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

9.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

## *9.2. Регистрация письменных обращений граждан*

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Детский сад, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

9.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

9.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

9.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в Детский садот одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.2.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

9.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующему учреждению.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

## *9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан*

9.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;

- списании «В дело».

9.3.2.О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Детский сад из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично заведующему Детского сада.

9.3.3.Все обращения, поступившие в Детский сад, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Детского сада, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.3.4.Обращения, рассмотренные заведующим Детского сада, передаются уполномоченному лицу (старшему воспитателю), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

*9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан*

9.4.1.Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении заведующего), согласовывается заместителем заведующего по воспитательно-методической работе Детского сада.

9.4.2.Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.4.3.Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

9.4.4.Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо Детского сада, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.4.5.В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заведующим Детского сада или старшим воспитателем.

9.4.6.Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.4.7.В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.4.8.Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.4.9.Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.4.10.Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.4.11.Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.4.12.Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.4.13.Ответы на обращения граждан подписывают заведующий Детского сада.

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

9.4.15.Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Детского сада. Перед передачей ответов заявителям на отправку

уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.4.17. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.4.18. Ответ на обращение, поступившее в Детский сад в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.4.19. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

9.4.20. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### **10. Результаты рассмотрения обращений граждан**

10.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы ;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

### **11. Анализ обращений, поступивших в Детский сад.**

11.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

11.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо Детского сада осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Детский сад.

11.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

### **12. Организация контроля за исполнением Порядка**

12.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

12.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в Детском саду.

12.4. Уполномоченное лицо Детского сада, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в дошкольное образовательное учреждение из органов управления образованием, иных органов



власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Детском саду в соответствии с поручением заведующего Детского сада.

12.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

12.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан Детского сада, заведующему Детского сада.

12.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в Детском саду представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) заведующему Детского сада.

12.9. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заведующего Детского сада.

12.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в Детский сад обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

12.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Детского сада ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Детском саду, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Детского сада по работе с обращениями граждан.