



## Порядок рассмотрения обращений граждан МБДОУ детский сад № 20. (в новой редакции, 2018 г.)

### 1. Общие положения.

1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 20 комбинированного вида п. Мурмаши Кольского района Мурманской области (МБДОУ детский сад № 20) (далее – ОО. Порядок) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2 Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ от 27.11.2017 № 355-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- УСТАВОМ ОО

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- средства массовой информации.

1.4. Сведения о месте нахождения образовательной организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращения размещены на официальном сайте организации в сети Интернет: [http:// mbdoy20.ru](http://mbdoy20.ru)

1.5. Обращение может быть направлено в адрес МБДОУ детский сад N20 почтовым отправлением по адресу: 184355, Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Мурмаши, ул. Кирова, д. 11, на адрес электронной почты в сети Интернет: [m\\_yr\\_2008@mail.ru](mailto:m_yr_2008@mail.ru), а так же доставлено гражданином лично.

1.6. Телефон/факс для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников организации: 8(81553) 6-13-59

1.7. График работы:

Ежедневно с 7.00 до 19.00

График приема граждан заведующим: вторник, четверг с 14.00 до 17.30

1.8. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего или его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

## **2. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения.**

2.1. Граждане имеют право обращаться в ОО лично, а так же направить индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

2.3. При рассмотрении обращения должностным лицом (заведующим ОО) гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, 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 уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОО или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а так же 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 обращении вопросов.

### 3. Требования к письменному обращению.

3.1. 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 так же свою фамилию, имя отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в ОО в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

### 4. Направление и регистрация письменных обращений граждан.

4.1. Все поступающие в ОО письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в ОО или должностному лицу.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОО или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или советуемому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 7.6. настоящего Порядка.

4.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации, направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4. Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.

4.7. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел организации (например: 1/01-21). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

4.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

4.9. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в ОО;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

4.10. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного Порядка рассмотрения обращений, заведующий ОО принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

4.11. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

## **5. Рассмотрение обращения.**

5.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим ОО, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на

рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.3. Заведующий, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 7 настоящего Порядка;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ОО, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ОО.

5.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. 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.

5.6. ответ на обращение подписывается заведующим ОО, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.7. Ответ на обращение, поступившие в ОО или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

5.9. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале

регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.10. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты меры соответствующие решения, а так же копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и решением обращений, хранятся в папках «Входящая корреспонденция», «Исходящая корреспонденция» в соответствии с номенклатурой дел. Срок хранения 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан – 5 лет.

5.11. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а так же в случае направления запроса, предусмотренного п.5.3. настоящего Порядка, заведующий ОО, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

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

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Заведующий ОО принимает решение о списании данного обращения в дело.

7.2. 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

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.5. В случае, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и пописываются заведующим ОО.

7.5.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий ОО вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.5.7. в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается."

7.7. В случае, если 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.

7.8. 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 в ОО или соответствующему должностному лицу.

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

8.1. Личный прием граждан в ОО проводится заведующим учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. График и порядок личного приема граждан в ОО помещается у кабинета заведующего, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения граждан. Прием граждан проводится в кабинете заведующего в порядке очередности.

8.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников ОО.

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

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установлено настоящим Порядком.

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

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

8.8. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

9.1. Заведующий осуществляет непосредственный, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **10. Ответственность за нарушение ФЗ.**

10.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **11. Порядок изменения Порядка.**

11.1. Настоящий Порядок может изменяться и дополняться.

11.2. Срок данного Порядка - до замены новым.