

СОГЛАСОВАНО:  
Советом родителей  
протокол №2 от 18.02.2021 г.

УТВЕРЖДЕНО:  
приказом по МБДОУ №23  
г.Невинномысска  
от 18.02.2021 г. № 44-о/д



**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан  
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения  
«Детский сад общеразвивающего вида № 23 «Огонек» с  
приоритетным осуществлением физического направления развития  
воспитанников» города Невинномысска

## 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида № 23 «Огонек» с приоритетным осуществлением физического направления развития воспитанников» города Невинномысска (далее - Порядок) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями на 27 декабря 2018 года) а также определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан (граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом) и организаций (далее - обращения), последовательность действий при рассмотрении обращений и порядок контроля за их исполнением в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад общеразвивающего вида № 23 «Огонек» с приоритетным осуществлением физического направления развития воспитанников» города Невинномысска (далее- МБДОУ)

1.2. Сведения о местонахождении МБДОУ (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению, направляемому по электронной почте (приложение 1), размещаются на официальном сайте МБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт МБДОУ).

1.3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема граждан и на сайт МБДОУ.

1.4. В работе с обращениями и при проведении личного приема граждан должна соблюдаться высокая культура общения с гражданами, уважительное отношение к их обращениям.

1.5. При ответах на телефонные звонки необходимо подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

1.6. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журнала регистрации письменных обращений (Приложение 2), журнала регистрации личного приема граждан (Приложение 3), формирование дела «Обращения граждан» в номенклатуре дел МБДОУ. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на делопроизводителя МБДОУ.

1.7. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

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

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов, деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности МБДОУ ;

3) 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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБДОУ.

## 2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностным лицам МБДОУ.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.4.1. При рассмотрении обращения, гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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 охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5 1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. 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 обращении вопросов.

### 3. Прием и первичная обработка обращений

3.1. При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон № 59-ФЗ), а также проверка целостности их упаковки, наличия указанных в обращении приложений. К обращению гражданина прикладывается конверт.

3.2. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются в почтовое отделение связи.

3.3. Прием обращений непосредственно от граждан производится заведующей МБДОУ.

По просьбе обратившегося выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для справок.

3.4. Требования к письменному обращению:

3.4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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.

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

3.4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### 4. Регистрация обращений.

4.1. Все поступившие обращения, в том числе направленные в форме электронного документа и телеграммы регистрируются МБДОУ в отдельном журнале регистрации письменных обращений (приложение 2) в срок, определенный частью 2 статьи 8 закона № 59-ФЗ.

4.2. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

4.3. 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. Такое обращение хранится в сформированном деле.

4.4. Обращения, поступившие в МБДОУ в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном законом № 59-ФЗ.

4.5. При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. В данном случае регистрируется гражданин, в адрес которого будет направлен ответ. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, сообщение с сайта МБДОУ, доставлено лично);
- отмечается льготный статус гражданина (кроме коллективных);
- если обращение направлено из государственных органов, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата регистрации документа и его исходящий номер;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный законом № 59-ФЗ или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

4.6. Поступившие обращения передаются заведующему (в отсутствие заведующего – заместителю заведующего) МБДОУ для назначения должностного лица МБДОУ или работника МБДОУ, ответственного за исполнение обращения (далее – ответственный исполнитель), к сфере деятельности которого относятся вопросы данного обращения.

## 5. Рассмотрение обращений.

5.1. Все обращения, поступившие в МБДОУ, рассматриваются заведующим (в случае его отсутствия – заместителем заведующего) МБДОУ и направляются на исполнение согласно его резолюции, за исключением обращений, указанных в частях 1, 3 и 4 статьи 11 закона № 59-ФЗ.

5.2. Обращения в соответствии с резолюцией заведующего (в случае его отсутствия – заместителем заведующего) МБДОУ передаются на исполнение под роспись ответственному исполнителю.

5.3. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, готовит проекты запросов на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и представляет заведующему (в отсутствие заведующего – заместителю заведующего) МБДОУ проект ответа на обращение.

5.4. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законом № 59-ФЗ.

5.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер.

Продление срока рассмотрения обращения осуществляется заведующим (в отсутствие заведующего – заместителем заведующего) МБДОУ по предложению ответственного исполнителя.

Предложение ответственного исполнителя оформляется в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до истечения установленного срока, с изложением информации о проделанной работе, причинах продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

5.6. Обращения, содержащие вопросы в сфере контроля государственных доходов и расходов, могут быть рассмотрены на заседаниях Управляющего совета МБДОУ по предложению ответственного исполнителя.

5.7. В случае если решение вопроса, поставленного в обращении, не входит в компетенцию МБДОУ, то в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 закона № 59-ФЗ обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5.8. Обращение, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу (или содержащее дополнения к предыдущему обращению), поступившее до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, подлежит приобщению к делу по рассматриваемому первому обращению. При регистрации ему присваивается номер первого обращения с указанием даты поступления.

5.9. На обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, обращения, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.10. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в соответствии с частью 5 статьи 11 закона № 59-ФЗ переписка с гражданином по данному вопросу может быть прекращена решением заведующего (в отсутствие заведующего – заместителем заведующего) МБДОУ на основании служебной записки ответственного исполнителя с уведомлением заявителя».

5.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в соответствии с частью 2 статьи 11 закона № 59-ФЗ возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.12. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов, а также ответы гражданам составляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в МБДОУ.

5.13. С момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

5.14. Результатом рассмотрения письменного обращения является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов либо направление обращения для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.15. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.15.1. Письменное обращение, в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1 1 настоящей статьи закона № 59-ФЗ.

5.16. Обязательность принятия обращения к рассмотрению:

5.16.1. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.16.2. В случае необходимости рассматривающие обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## 6. Организация личного приема граждан.

6.1. Личный прием граждан, представителей организаций (далее – личный прием) заведующим, заместителем заведующего МБДОУ проводится в соответствии со статьей 13 закона № 59-ФЗ и утвержденным заведующим

графиком личного приема. С графиком личного приема граждане могут ознакомиться в кабинете заведующего МБДОУ, на сайте МБДОУ.

Информация о порядке личного приема (график личного приема, место приема, контактный телефон/факс) размещается на сайте МБДОУ.

6.2. Личный прием осуществляется на основании обращений, поступивших в письменной форме или в форме устного личного обращения по предварительной записи.

6.3. Запись на личный прием и организацию личного приема граждан должностными лицами, указанными в пункте 6.1 настоящего Порядка, осуществляет делопроизводитель МБДОУ. Данные вносятся в журнал регистрации личного приема граждан (Приложение 3).

Запись на прием производится в целях подготовки должностных лиц к даче мотивированного ответа гражданину, обеспечения организации пропуска гражданина в служебные помещения МБДОУ.

При повторных обращениях гражданина делопроизводитель МБДОУ осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим его обращениям.

6.4. Информация о произведенной записи на личный прием доводится делопроизводителем МБДОУ до должностных лиц, указанных в пункте 6.1 настоящего Порядка.

6.5. В случае невозможности проведения личного приема граждан в установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема граждан могут быть перенесены должностными лицами, указанными в пункт 6.1 настоящего Порядка. Граждане, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и времени делопроизводителем МБДОУ.

6.6. 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.

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

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

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

6.10. Результатом рассмотрения обращения, полученного в ходе проведения личного приема граждан, является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, либо разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

## 7. Требования к оформлению ответа на обращения .



7.1. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

7.2. Ответ на обращение подписывается заведующим (в его отсутствие – заместителем заведующего) МБДОУ.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ 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.

7.4. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших такое заявление

7.5. Ответственность за полноту и своевременность ответов на обращения несет ответственный исполнитель.

7.6. При необходимости ответственный исполнитель составляет заключение в свободной форме о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

7.7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения, все материалы, относящиеся к его рассмотрению, копия ответа гражданину передаются делопроизводителю МБДОУ.

7.8. Регистрация ответов гражданам о результатах рассмотрения обращений осуществляется делопроизводителем МБДОУ.

7.9. Материалы обращений (в том числе поступившие во время личного приема) формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел и Инструкцией по делопроизводству в МБДОУ. За хранение дел отвечает делопроизводитель МБДОУ.

7.10. При уходе в отпуск ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него обращения делопроизводителю МБДОУ.

7.11. В случае необходимости материалы дела могут выдаваться для служебного пользования.

Документ может быть изъят из дела, но вместо него в дело подшивается расписка, в которой указывается какой документ, когда и кем изъят. Контроль за возвращением документа в дело возлагается на делопроизводителя МБДОУ.

## 8. Учет и контроль рассмотрения обращений .

8.1. Учет обращений, поступивших в адрес МБДОУ, ведется в Журнале регистрации письменных обращений.

8.2. Заведующий МБДОУ осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений.

8.3. Персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращения и содержание ответа несет ответственный исполнитель.

8.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

8.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и ставятся на дополнительный контроль.

8.6. Снятие обращения с контроля оформляется в Журнале регистрации письменных обращений записью о результатах исполнения и датой.

## 9. Дополнительные гарантии права граждан на обращение.

9.1. При обращении к должностным лицам МБДОУ гражданин имеет право:

- 1) подать письменное обращение должностному лицу при проведении единых дней информирования населения Ставропольского края, а также других мероприятий с участием граждан, проводимых должностными лицами;
- 2) получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации поданного им письменного обращения, должностном лице, которому поручено рассмотрение его обращения;
- 3) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении к должностному лицу.

9.2. Обращение, поступившее должностному лицу по вопросам защиты прав ребенка, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, в том числе обеспечения безопасности людей на водных объектах, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации (статья 3 закона № 80-кз).

9.3. При направлении ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним, а также дополнительно представленные гражданином подлинные документы, копии документов, заверенные в установленном законом порядке.

## 10. Ответственность за нарушение настоящего Порядка.

10.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан МБДОУ №23

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад общеразвивающего вида № 23 «Огонек» с  
приоритетным осуществлением физического направления развития  
воспитанников» города Невинномысска

**Адреса и телефоны:**

Адрес электронной почты: [mdou\\_23@mail.ru](mailto:mdou_23@mail.ru)  
Адрес в сети Интернет: <http://ds23nevinsk.ru/>  
Адрес почтовый: 357108, г.Невинномысск, ул.Менделеева, 3А  
Телефон (86554) 7-18-35

**Требования к письменному обращению граждан**

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: наименование государственного органа: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 23 «Огонек» с приоритетным осуществлением физического направления развития воспитанников» города Невинномысска

- ✓ фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- ✓ почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- ✓ изложение сути обращения;
- ✓ личную подпись гражданина.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать:

- ✓ Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 23 «Огонек» с приоритетным осуществлением физического направления развития воспитанников» города Невинномысска
- ✓ фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- ✓ почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- ✓ изложение сути обращения.





