

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ № 11**

**ПРИКАЗ**

От 29.03.2022г.

№21

**Об утверждении «Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан в МБДОУ № 11**

В соответствии со ст. 33 Конституции Российской Федерации, п. 4 ст. 1 и ст. 2, Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 11(Приложение № 1).
2. Утвердить график личного приема граждан .
3. Заведующему ознакомить сотрудников с «Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ №11 и разместить на официальном сайте учреждения.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ № 11

Е.Н.Володько

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МБДОУ № 11  
\_\_\_\_\_ Е.Н.Володько  
\_\_\_\_\_ 2022 г.

**Положение**  
**«О порядке рассмотрения обращений**  
**граждан в МБДОУ № 11**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 11 (далее - Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 11 (далее – МБДОУ № 11).

Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, через виджет размещенный на официальном сайте и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

Рассмотрение обращений производится руководителем МБДОУ №11 или лицом его заменяющим.

Работники МБДОУ № 11, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его ра-

ботнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

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.

Администрация МБДОУ № 11 систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов деятельности МБДОУ № 11 развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

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 МБДОУ № 11 и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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 председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции ДОУ.

## 2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МБДОУ № 11 либо должностными лицами, а также направлять свои обращения в форме электронного документа.

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

Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

При рассмотрении обращения в администрацию ДООУ 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению обращения, в которых:

- 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) текст не поддается прочтению;
- 3) обжалуется судебное решение;
- 4) в 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;
- 5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. - 3.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

#### 4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ № 11.

После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником МБДОУ № 11, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение № 3).

Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем МБДОУ № 11, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю МБДОУ № 11 на утверждение.

Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма, запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в МБДОУ № 11.

При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

## 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Личный прием граждан в МБДОУ № 11 проводится руководителем или его заместителем в соответствии с графиком работы МБДОУ № 11.

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

Содержание обращения заносится в карточку (Приложение 2). 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.

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ № 11, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя МБДОУ № 11.

Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, ко-

мандировка и т.п.) не снимает с руководителя МБДОУ № 11 ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 7. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. МБДОУ № 11 в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.



**Карточка личного приема граждан**

**Проводил:** \_\_\_\_\_

(ФИО заведующего, заместителя заведующего)

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание обращения

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения гражданина

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Дополнительный контроль \_\_\_\_\_

Снято с контроля \_\_\_\_\_

Результат \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад № 11**

**ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

**ЗАВЕДУЮЩЕГО МБДОУ детский сад №11**

**Володько Елены Николаевны**

День недели	Время	Место приёма	Адрес	Телефон
Вторник	14.00-16.00	Кабинет заведующего	ст.Подгорная Синюха ул.Школьная 15	8(861)4499537
Четверг	14.00-16.00	Кабинет заведующего	ст.Подгорная Синюха ул.Школьная 15	8(861)4499537