

ПРИНЯТО:  
на Общем собрании работников ОУ  
Протокол № 2  
От 22.08.2022

С учетом мотивированного мнения  
Выборного профсоюзного органа  
Председатель профсоюзной организации  
МБДОУ д/с №43 «Рябинушка»  
Исмаилова Г.С.

УТВЕРЖДЕНО:  
Заведующий МБДОУ д/с №43  
«Рябинушка»  
С.Г. Ласкина  
Приказ № 17 от 22.08.2022

#### ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В МБДОУ Д/С №43 «РЯБИНУШКА»

г. Пятигорск

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. 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. Рассмотрение письменных обращении граждан**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, 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.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 43 «Рябинушка» (далее - Образовательное учреждение) в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан Образовательного учреждения (Приложение №1).

2.3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан Образовательного учреждения входит в номенклатуру дел Образовательного учреждения, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего Образовательного учреждения и заверяются печатью Образовательного учреждения.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательного учреждения, 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.

2.5. 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.

2.6. Заведующий Образовательного учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.8. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

2.9. В случае необходимости, заведующий Образовательного учреждения может привлечь к рассмотрению обращения заместителя заведующего по личному обращению.

2.10. Заведующий Образовательного учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, 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;
- 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.

2.11. Ответ на обращение подписывается заведующим Образовательного учреждения.

2.12. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.13. 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.

2.14. Образовательное учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Образовательного учреждения, заведующему Образовательного учреждения, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. В случае, если 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, заведующий Образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.16. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### **3. Личный прием граждан**

3.1. Личный прием граждан в Образовательном учреждении проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан Образовательного учреждения (Приложение № 1).

3.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (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.

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

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

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

### **4. Заключительные положения**

4.1. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет должностное лицо по распоряжению заведующей Образовательного учреждения.

4.2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующую Образовательного учреждения.

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

## ИНСТРУКЦИЯ

### о работе с обращениями граждан в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 43 «Рябинушка»

Настоящая инструкция составлена на основе Государственной системы документационного обеспечения управления (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.88, приказ Главархива СССР от 25.05.88 № 33), Типовой инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации (утверждена приказом Минобразования России от 29.06.2001 № 2562 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации»).

#### Общие положения

1.1. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Образовательное учреждение, правила регистрации и контроля за их исполнением.

1.2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Образовательного учреждения, отдела образования и т. д.;

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, либо должностных (общественных) лиц и общественных организаций.

#### 1. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в Учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, ответственным за делопроизводство в день их поступления. При этом: проверяется правильность содержания письменного или устного обращения; поступившие документы (приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

2.3. Руководитель знакомится с содержанием обращения, письма, назначает исполнителя по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений. Обращение регистрируется в журнале учета. В регистрационном журнале указываются: фамилия и инициалы исполнителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, суть обращения.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

## **2. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Руководитель при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.2. Предложение, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения – в течение 5 дней;
- требующие информации и консультации – до 10 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер – до 1 месяца.

## **3. Контроль за работой с обращениями граждан**

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе учреждения, оказания помощи заявителям, в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно, получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Контроль осуществляет руководитель.

4.3. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений фиксируются в регистрационном журнале.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель Образовательного учреждения. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

## **4. Устные обращения граждан**

5.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

5.2. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.3. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов руководитель дает соответствующие распоряжения исполнителям с сообщением об этом обратившемуся лицу.

## **5. Прием граждан**

6.1. Прием посетителей осуществляется по графику работы руководителя.

6.2. Учет приема граждан производится в регистрационном журнале.

## **6. Организация делопроизводства**

7.1. Предложения, заявления и жалобы граждан фиксируются в регистрационном журнале.

7.2. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

7.3. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

7.4. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их исполнением – пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат

уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

7.4. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя Образовательного учреждения.

## **7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

8.1. Руководитель систематически анализирует письменные и устные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

## ЖУРНАЛ

## РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

## МБДОУ детский сад № 43 «Рябинушка»

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель, роспись за получение, дата получения	Результат рассмотрения исх. номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

*Указания по заполнению журнала:*

В графу 1 журнала вносится регистрационный номер, который состоит из двух букв фамилии автора и порядкового номера по журналу, а в случае если обращение коллективное - начальные буквы «Кол», дата регистрации обращения.

В графу 3 журнала вносится запись, откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина, из других организаций, расположенных на территории муниципального образования; из вышестоящих организаций: администрации Костромской области, администрации Президента РФ и т.д.

В графу 6 журнала вносится информация об исполнителе обращения в соответствии с резолюцией и ставится его роспись за получение обращения. Так же отмечается передача обращения гражданина на рассмотрение другому исполнителю.

В графу 7 журнала вносится информация о результатах рассмотрения обращения, перечисляются все документы, подготовленные исполнителем в ходе рассмотрения обращения: письма-запросы в другие организации, письма-ответы, переписка о продлении срока рассмотрения и т.д.

В графу 8 журнала вносится дополнительная информация, в том числе отметка о подшивке в дело или уничтожении.

**КАРТОЧКА**

**личного приема гражданина**

**МБДОУ детский сад № 43 «Рябинушка»**

Дата приема \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

Заявитель \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(Документ, удостоверяющий личность заявителя (доверенность))  
Почтовый адрес, телефон заявителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Дата первичного приема \_\_\_\_\_  
Прием осуществлял \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество, должность)

\_\_\_\_\_  
Содержание устного обращения:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Результаты личного приема гражданина:  
1. Дано устное разъяснение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение и передано на рассмотрение в: \_\_\_\_\_

3. Копия карточки направлена в: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Подпись принявшего \_\_\_\_\_  
(Подпись, инициалы, фамилия)

