

ПРИНЯТО:  
Общим собранием трудового  
коллектива  
Протокол №2  
«15» февраля 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий МБДОУ  
ДС №27 «Филиппок»  
\_\_\_\_\_ Ю.Ю.Сингизова

Приказ №262 от «29» апреля 2022г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном  
учреждении детском саду №27 «Филиппок»**

Регистрационный № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## **I. Общие положения**

1.1. Настоящее положение составлено в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №27 «Филиппок» (далее - МБДОУ ДС №27 «Филиппок»).

1.2. Положение определяет и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде устных обращений, предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию и улучшению деятельности учреждения, отдельного должностного лица или работника МБДОУ ДС №27 «Филиппок».

**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 учреждения и сотрудников МБДОУ ДС №27 «Филиппок».

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ ДС №27 «Филиппок» в соответствии с его компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

1.5. В случае необходимости рассматривающий обращение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

1.6. Заведующий МБДОУ ДС №27 «Филиппок» при поступлении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- 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 иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

## **II. Прием и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Все поступающие в учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и подлежат обязательной регистрации делопроизводителем в течение трех дней с момента поступления в учреждение. Письменные обращения граждан должны содержать, как правило:

- наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного

лица, либо должность соответствующего лица; фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, почтовый адрес гражданина, по которому должен будет отправлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату составления обращения, личную подпись (подписи) обратившихся граждан. Письменное обращение подается гражданином (гражданами) лично, либо по почте.

Делопроизводитель:

- при приеме и регистрации письменного обращения не рассматривает содержание обращения;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалывает и сохраняет в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляет к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения рассматриваются в том же порядке.

2.3. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек, ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.5. Заведующий МБДОУ ДС №27 «Филиппок» рассматривает письменное обращение не более 30 дней со дня его регистрации, знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса, указания исполнителю по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.6. Делопроизводитель регистрирует письма и обращения граждан в журнале регистрации писем и обращений письменных обращений граждан (приложение №1 к Положению). Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, Д-401). Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма или обращения. Регистрационный номер коллективных писем или обращений состоит из сочетания букв «кл» и соответствующего порядкового номера, анонимных писем - «ан» (например, кл-206, ан - 310).

Если автор пересылает свое письмо через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Адрес и место работы» отмечается, кому следует дать ответ (например: Московская, Подольск, Центральная, 2, кв.5, Петрову для Сидорова). Если письмо подписано двумя или более авторами, то в графе «Заявитель (Ф.И.О.) пишется «коллективное».

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от администрации муниципального образования г. Нижневартовск, прокуратуры и т.д.), проставляется его исходящий номер и дата.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то регистрируется каждое письмо отдельно.

Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то в журнале делается соответствующая отметка (2,3 и т.д.). 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.

Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

### **III. Порядок рассмотрения устных обращений граждан**

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

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

В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение должно быть подтверждено заявителем в письменной форме.

3.3. Устные обращения в случае необходимости ставятся на контроль заведующего учреждением.

### **IV. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

4.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ ДС №27 «Филиппок» в соответствии с его компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Должностные лица - исполнители при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны: 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, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

4.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующего учреждением. О характере и форме ответа сообщается делопроизводителю, который делает отметку в журнале.

Номер ответа (исходящий) состоит из регистрационного номера и даты.

4.4. Ответы по письмам в вышестоящие организации даются за подписью заведующего МБДОУ ДС №27 «Филиппок».

4.5. Письма, вернувшиеся к делопроизводителю как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку с соответствующей отметкой в журнале регистрации обращений.

4.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОУ.

4.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОУ следующий:

- на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

## **У. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу руководителя учреждения, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялось в МБДОУ ДС №27 «Филиппок» заведующему.

5.5. 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.

5.6. Обращения граждан, поступившие заведующему ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

## **УІ. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан**

6.1. 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.

6.2. Порядок постановки обращений на контроль определяют заведующий МБДОУ ДС №27 «Филиппок» и непосредственно исполнитель.

Обращения граждан, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

6.3. Контроль осуществляет делопроизводитель.

6.4. Ход, сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминание исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируется в журнале регистрации обращений граждан.

6.5. Обращения граждан, направленные исполнителям и взятые на контроль, помечаются знаком контроля «К». Обращения граждан, на которые даются предварительные ответы, с контроля не снимаются. Контроль снимается только после принятия мер по разрешению обращения.

6.6. Исполнители обращений граждан тщательно анализируют документы, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения заведующему по совершенствованию управления.

6.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает заведующий учреждением, после чего делается об этом отметка в журнале регистрации обращений граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть надпись «В дело» с указанием № дела (по номенклатуре, в которое подшивается переписка по данному вопросу) и личной подписи руководителя.

6.8. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста по кадрам.

## **УП. Организация личного приема граждан в МБДОУ ДС №27 «Филиппок»**

7.1. Работу по организации приема граждан проводит делопроизводитель.

7.2. Прием граждан ведет заведующий МБДОУ ДС №27 «Филиппок» по графику, утвержденному на начало учебного года. При необходимости, в зависимости от специфики решения вопроса, на прием приглашаются специалисты учреждения.

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2 к Положению). 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 и Журнале регистрации устных обращений граждан (приложение №3 к Положению). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, передаются делопроизводителю для их регистрации и исполнения. Данные обращения рассматриваются в порядке, аналогичном установленному для рассмотрения письменных обращений.

7.5. Контроль за их исполнением ведется делопроизводителем.

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

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

### **УШ. Организация делопроизводства**

8.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется делопроизводителем и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

8.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой (Приложение №4 к Положению). Документы в этих делах формируются в хронологическом порядке. Каждые предложения, заявление и жалобы и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

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

8.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных целях.

8.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

8.6. Все исполнители обязаны ознакомиться с настоящим Положением.

8.7. Срок хранения документов второстепенного, оперативного и личного характера (заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением) - пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

Обзоры, аналитические справки о рассмотрении обращений граждан хранятся в учреждении постоянно.

8.8. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.9. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующего МБДОУ ДС №27 «Филиппок».



Приложение 1  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МБДОУ ДС №27 «Филиппок»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН МБДОУ ДС №27 "ФИЛИППОК"

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

Приложение 2  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МБДОУ ДС №27 «Филиппок»

**МБДОУ ДС №27 «Филиппок»**  
**Карточка личного приема \_\_\_\_\_**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при  
наличии): \_\_\_\_\_

Письменный ответ направить по  
адресу: \_\_\_\_\_

(индекс, субъект РФ, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Краткое содержание устного обращения:

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \*

\_\_\_\_\_

Краткое содержание ответа:

\_\_\_\_\_

Подпись гражданина: \_\_\_\_\_

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюция:

Дата исполнения: \_\_\_\_\_

Перенос срока: \_\_\_\_\_

Дата ответа: \_\_\_\_\_

С контроля снял:

заведующий МБДОУ ДС

№27 "Филиппок"

\_\_\_\_\_ **Ю.Ю. Сингизова**

\* Содержание устного ответа, по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

\* Содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа.

\* Содержание разъяснения заявителю об обеспечении его приема уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов.

Приложение 3  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МБДОУ ДС №27 «Филиппок»

Журнал регистрации устных обращений граждан в МБДОУ ДС №27 "Филиппок"

Регистрационный номер, дата проведения приема	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Краткое содержание вопроса	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель, подпись за получение, дата получения	Результат рассмотрения исх. номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 4  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МБДОУ ДС №27 «Филиппок»

Титульный лист дела по письменным обращениям граждан

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное  
учреждение детский сад №27 «Филиппок»**

**ДЕЛО №**

*Фамилия, имя, отчество:*

*Адрес заявителя:*

*Телефон:*

Начато:

Окончено:

Снять с контроля:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ подпись