

ПРИНЯТО  
Советом Учреждения  
протокол №3  
от 28.06.2017г.



СОГЛАСОВАНО:  
Мотивированное мнение ПК  
в письменной форме от 27.06.2017г.  
протокол заседания профсоюзного комитета  
№4 от 27.06.2017г.

Председатель ПК  
*Хилько* Хилько Н.А.

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения  
детского сада № 116 «Солнечный» городского округа Тольятти

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду №116 «Солнечный» городского округа Тольятти (далее – Учреждение)

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации», Уставом Учреждения.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

-обращение - направленное в Учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

-должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

-коллективное обращение- обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение путем сбора подписей.

1.4. В Учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Учреждения в соответствии с Конституцией Российской Федерации.

1.5. Рассмотрение обращений граждан проводится руководителем Учреждения.

1.6. Учет письменных и устных обращений, а также поступающих по телефону, обращений граждан ведет делопроизводитель.

1.7. 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, связи и по иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, и иными федеральными законами.

## **2.Регистрация обращений граждан**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы, материалы либо их копии.

2.3. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу. Двойная регистрация обращений граждан не допускается.

2.4. Для регистрации письменных обращений граждан используется журнал учета работы с обращениями граждан (Приложение 1).

2.5. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

2.6. При поступлении письменного обращения гражданин по вопросу, на который ему

давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка или штамп «Повторно».

2.7. Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан отправляются руководителю на рассмотрение.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Поступившие в Учреждение письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, а также в случаях требующих для разрешения вопросов поставленных в обращении проведения специальной проверки, дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных коррупционных, чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точно - рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

3.4. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.5. Должностные лица Учреждения при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- на основании направленного в установленном порядке запроса предоставлять в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

3.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе:

- пригласить заявителя для личной беседы,
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запросить дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;
- создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях;

3.7. В тексте поручения могут быть указания «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

#### **4. Организация личного приема.**

4.1. Устные обращения к должностным лицам Учреждения поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям».

4.2. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для обращений граждан.

4.3. Руководитель Учреждения ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию. График приема граждан составляется ежегодно и вывешивается на информационном стенде. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2)

4.5. При необходимости для рассмотрения устных заявлений граждан руководитель Учреждения может привлечь специалистов Учреждения.

4.6. Во время личного приема, 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 приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

#### **5. Порядок рассмотрения обращений**

5.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а руководителем Учреждения принимается решение о прекращении рассмотрения обращения.

5.2. 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. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не

подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Решение об отказе рассмотрения обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, принимаются и подписываются руководителем.

5.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **6. Требования к оформлению ответа.**

6.1. Должностные лица Учреждения обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

6.5. По результатам рассмотрения, обращения может быть принят правовой акт. В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

6.6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле.

6.7. После регистрации ответа в регистрационном журнале ответы отправляется по почте заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

**Форма журнала учета работы с обращениями граждан  
ЖУРНАЛ УЧЕТА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Рег. номер	Дата обращения	Письменное/ устное обращение	Первичное/ вторичное обращение	ФИО заявителя	Место работы заявителя	Адрес и телефон заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО исполнителя	Дата и результаты рассмотрения

**Форма карточки личного приема гражданина**

Дата приема « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Сведения о заявителе:

---



---

*Ф.И.О., место работы, домашний адрес, телефон*

Содержание устного обращения:

---



---



---



---

Результаты личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение:

---



---

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

---



---

Регистрационный номер документа

Дата регистрации « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Прием осуществлял:

*должность, Ф.И.О. подпись*