

**Порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Илекский детский сад «Теремок»**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ДОО (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы ДОО с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Поступившие обращения граждан рассматриваются заведующим ДОО. Прием обращений от граждан осуществляется делопроизводителем.

1.3. Делопроизводитель обеспечивает своевременную регистрацию устных и письменных обращений граждан, адресованных заведующему, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

1.4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним является обязанностью заведующего, который несет персональную ответственность за организацию данной работы.

1.5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан. Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

1.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

1.7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы делопроизводителю.

1.8. Делопроизводитель ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

**II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Поступившие по почте в ДОО письменные обращения граждан (в том числе телеграммы и обращения с личного приема граждан) и документы, связанные с их рассмотрением, проходят первичную обработку, регистрируются и передаются заведующему на рассмотрение. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Оренбургской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется делопроизводителем в ДОО. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.3. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, делопроизводитель принимает и регистрирует в журнале регистрации и контроля обращений граждан.

### III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц, регистрируются делопроизводителем в журнале регистрации и контроля обращений граждан. Обращение, поступившее в ДОО или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. 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.

#### 3.2. Делопроизводитель:

своевременно изучает их содержание и составляет аннотации;

производит регистрацию в журнале и в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

- даты поступления;
- фамилии и инициалов заявителя;
- адреса заявителя;
- адресата;
- вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);
- краткого содержания обращения;
- фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;
- отметка о принятии решения и сообщении его результатов заявителю.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера обращения. Запись с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

3.3. Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются для наложения резолюции заведующему ДОО.

3.4. Заведующий в течение трех рабочих дней по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

3.5. Документы с резолюцией заведующего ДОО возвращаются делопроизводителю.

3.6. Делопроизводитель направляет материалы исполнителю.

3.7. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в регистрационно-контрольную карточку.

3.8. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия заведующим решения о приобщении обращения в дело.

3.9. 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. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Анонимное".

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ДОО или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.10. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу заведующему, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. Заведующий вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

3.11. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.12. 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, заведующий вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.13. В случае, если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение в образовательную организацию.

3.14. Письма с просьбами о личном приеме заведующим рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

3.15. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию ДОО в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган, компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения,

3.16. В случае, если поручение заведующим дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

#### IV. Требования к оформлению ответа

4.1. Ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, а также ответы на обращения граждан подписываются заведующим ДОО.

4.2. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

4.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

4.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

4.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4.6. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы подшиваются в дело у исполнителя.

4.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДОО или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДОО или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДОО или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.8. На регистрационно-контрольной карточке указывается результат рассмотрения "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано" и дата поступления ответа.

## V. Организация работы по приему граждан

5.1. Организацию личного приема граждан заведующим ДОО осуществляет делопроизводитель.

5.2. Заведующий в соответствии с установленным графиком еженедельно проводит прием граждан по личным вопросам (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. Делопроизводитель устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.4. Делопроизводитель осуществляет запись граждан на личный прием к заведующему ДОО. Обращение проверяется на повторность. Подобранные материалы представляются заведующему ведущему личный прием. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка с пометкой "Контроль". Делопроизводитель поручает исполнителям подготовку предварительной информации по вопросам граждан, записавшихся на прием.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

5.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса. Карточки учета приема посетителей с резолюцией руководителя, проводившего прием, и относящиеся к ним материалы находятся у делопроизводителя.

5.8. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц по приему граждан осуществляет делопроизводитель.

5.9. Материалы личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Все поступающие на имя заведующего обращения регистрируются в течение двух рабочих дней с момента поступления обращения. В случае поступления в ДОО или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.7 раздела IV «Требования к оформлению ответа» настоящего Порядка на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию ДОО, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

6.3. Срок рассмотрения обращений с сопроводительным письмом (из Правительства Оренбургской области; от министерств Оренбургской области; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других), устанавливается 15 дней.

6.4. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

#### VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На письменном обращении, взятом на контроль заведующим, проставляется отметка "Контроль".

7.2. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя заведующего, подписавшего поручение. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя заведующему, давшему поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

7.3. Заведующий анализирует ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и принимает решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

7.4. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

#### VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.