

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад комбинированного вида № 117 «Теремок» (МАДОУ № 117)  
665826, Иркутская область, г.Ангарск, 12а микрорайон, дом 16  
Телефон/ факс 8(3955) 51-09-35, 51-01-06, 65-17-30  
Телефон 8(3955) 55-17-46, 55-17-43  
Электронный адрес: dy117@mail.ru  
Сайт: www.teremok117.ru



**СОГЛАСОВАНО**  
с Общим собранием работников  
Протокол от 12.03.2024 г. № 2

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом заведующего  
от 12.03.2024 г. № 29-А

## **ПОРЯДОК** **работы с обращениями граждан**

## **1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее – **Порядок**) в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении детском саду комбинированного вида № 117 «Теремок» (далее – **Учреждение**) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Учреждение или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод несовершеннолетних воспитанников, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения 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 (несовершеннолетних воспитанников).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение и должностным лицам.

1.4. Организация работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060) и настоящим Порядком совместно руководителем и его заместителями, ответственными за координацию работы с обращениями граждан, работниками, ответственными за ведение делопроизводства в Учреждении.

## **2. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение**

2.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан подлежат учету у делопроизводителя как отдельная группа документов.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан (в том числе обращений, адресованных непосредственно заместителям руководителя Учреждения) производится централизованно и осуществляется у делопроизводителя.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления в Учреждение.

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами, должны быть ими переданы лично делопроизводителю не позднее следующего рабочего дня.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, 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.

2.5. Регистрационный номер обращения граждан формируется из порядкового номера обращения в текущем году.

Регистрационный номер, дата регистрации проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

2.6. Для регистрации обращений граждан используется регистрационно-контрольная форма, в которую вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- наименование вида обращения (предложение, заявление, жалоба);
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- количество листов обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

2.7. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ, по существу, в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер.

2.8. Зарегистрированные обращения граждан передаются делопроизводителем руководителю Учреждения или его заместителям в день их поступления.

После рассмотрения обращений граждан руководителем или заместителями руководителя они передаются делопроизводителю для внесения в регистрационный журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

2.9. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

2.10. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

### **3. Требования к письменному обращению**

3.1. Гражданин в своём обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество должностного лица, должность должностного лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, а также указывает адрес электронной почты.

### **4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения**

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в Учреждении.

4.2. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней.

В некоторых случаях должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрение гражданина, направившего обращение.

Обращение (заявление) граждан по поводу выдачи справок, рассматривается в течение 3 рабочих дней.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на непосредственного исполнителя и руководителя Учреждения. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с Учреждения-исполнителя ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

4.4. 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, такое обращение списывается в дело работниками делопроизводства.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение руководителю Учреждения и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или содержит ненормативную лексику, оскорбительные выражения, некорректные высказывания, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Также гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.6. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма- запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Учреждения;
- о передаче обращения на исполнение с указанием исполнителя.

Указанные решения должны быть приняты не позднее 7 дней с момента регистрации обращения в Учреждении.

4.7. 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, то руководитель или заместитель руководителя Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Учреждение. О данном решении Учреждение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Учреждения, руководитель Учреждения назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 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.

4.10. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.12. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них 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.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

4.13. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к руководителю Учреждения с письменной мотивированной просьбой о его продлении, согласованной с организационно-контрольным отделом, но не более чем на 30 дней.

4.14. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад руководству, запрос и т.п.) вносятся в регистрационный журнал.

## **5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Порядка, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работников делопроизводства, заместителей руководителя и руководителя Учреждения.

5.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

5.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Учреждении заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

5.4. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

5.5. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

## **6. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан**

6.1. Ответы на обращения граждан дают руководитель Учреждения, его заместители в пределах своей компетенции.

6.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется делопроизводителю для внесения соответствующей записи в регистрационный журнал.

6.3. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках Учреждения с угловым штампом в соответствии с установленными правилами.

6.4. При адресации ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем – почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших обращение.

6.5. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

6.6. Ответы на письменные обращения, поступившие в Учреждение, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

6.7. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работникам, ответственным за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.

6.8. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

6.9. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на ответственных за ведение делопроизводства.

## **7. Организация личного приема граждан**

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем Учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в доступном месте и на официальном сайте Учреждения.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина (далее – учетная карточка). 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 учетной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам по личным вопросам, обращаются к делопроизводителю, который ведет регистрацию, заводит и выдает гражданам учетную карточку установленного образца (Приложение 1), в которой указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием.

Ответственные за ведение делопроизводства осуществляют также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема. Для представления информации по организации личного приема граждан, консультаций и представления иных необходимых сведений выделяется постоянный номер телефона.

7.5. Повторные обращения граждан о приеме, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются должностным лицом, вышестоящим по отношению к лицу, рассмотревшему первичное обращение. Прием вышестоящим по должности должностным лицом осуществляется, как правило, при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

7.6. В отдельных случаях по спорным и важным вопросам с жалобами на решения заместителей руководителя Учреждения прием граждан осуществляет непосредственно руководитель Учреждения.

7.7. Учетная карточка на личный прием к конкретному должностному лицу дает посетителю на вход в соответствующее здание Учреждения.



7.8. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники Учреждения, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

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

7.10. По окончании приема у руководителя Учреждения, его заместителей учетные карточки оформляются соответственно работниками, ответственными за ведение делопроизводства.

7.11. Заполненные учетные карточки ежемесячно передаются делопроизводителю для их последующего обобщения и учета в работе.

7.12. Учетные карточки за истекший календарный год хранятся работниками, ответственными за ведение делопроизводства, в течение текущего года, после чего сдаются в архив и по истечении установленных сроков хранения уничтожаются по акту.

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН**

Дата обращения: \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. заявителя: \_\_\_\_\_

конт. телефон: \_\_\_\_\_

Адрес места жительства: \_\_\_\_\_

Дата приёма: \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О., должность лица, осуществляющего приём: \_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приёма: да / нет (\_\_\_\_\_) КОЛ-ВО ЛИСТОВ

Наименование вида обращения (предложение, заявление, жалоба) \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа (да / нет) \_\_\_\_\_

Результаты приёма: \_\_\_\_\_

Лицо, проводившее  
приём гражданина

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Гражданин:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Регистрационный номер \_\_\_\_\_ Дата регистрации \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.