

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад №11 комбинированного вида»

Принято  
Общим собранием  
Работников учреждения  
Протокол от 13.08.2024 № 5

Утверждено  
Заведующий

МБДОУ «Детский сад  
№11 комбинированного вида»  
Д.О. Сулова



Приказом № 41  
от 13.08.2024

**ПОЛОЖЕНИЕ**

О порядке рассмотрения обращений и приема граждан муниципального  
бюджетного дошкольного образовательного учреждения  
«Детский сад №11 комбинированного вида»

## **1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального дошкольного образовательного учреждения МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида» разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в ДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида» ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», « Федеральным законом от 02.05.06 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ДОУ и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4 Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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.

1.6. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются приказами, распоряжениями заведующего МБДОУ « Детский сад №11 комбинированного вида».

1.7. Администрация МБДОУ « Детский сад №11 комбинированного вида».

1.8 Систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в письменной форме в администрацию детского сада.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию детского сада гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истреблении, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; - получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.9 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Порядок информирования о работе с обращениями граждан**

3.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида», а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в средствах массовой информации (далее - СМИ), в ходе личного приёма.

3.2. Место нахождения МБДОУ: 188300, Ленинградская область, Гатчинский район, г. Гатчина проспект 25 Октября д.46, корпус 2

3.3. График работы МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида» с обращениями граждан:

Вторник — 13.00 — 16.00

Среда- 10.00 - 17.00

Суббота, воскресенье - выходные дни;

Обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00 (ежедневно). За организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в администрацию МБДОУ осуществляет заведующий.

3.4. Приём обращений в письменной форме, запись на личный приём, предоставление информации, делопроизводство по обращениям граждан ведется заведующим ДОУ. Место приема обращений - кабинет заведующего, телефон для справок: 8 81371 3-87-93 адрес электронной почты [mbdou11@gtn.lokos.net](mailto:mbdou11@gtn.lokos.net)

3.5. По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан заведующим МБДОУ;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления обращений в письменной форме;
- порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- требования к оформлению обращений в письменной форме;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;
- основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться в письменной форме или назначено удобное ему время для консультации,

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут,

Если заведующий не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Заведующий, осуществляющий прием и консультирование, должен

относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3.6. Гражданин с учетом режима работы МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида» с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения.

3.7. Обращения граждан в письменной форме, а также обращения по электронной почте (указывается адрес электронной почты, либо используется адрес(уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. рассматриваются заведующим, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида».

3.8. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- доступность получения информации.

## **4. Требования к обращению в письменной форме**

4.1 Гражданин в своём обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность в детском саду, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к своему обращению в письменной форме прилагает документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в детский сад форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. Гражданин направляет свое обращение в письменной форме непосредственно на имя заведующего детским садом или других должностных лиц. в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в детский сад обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в обращении в письменной форме, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

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

4.7. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию детского сада, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 6.6., 6.7 настоящего Положения.

4.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам детского сада, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

## **5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

5.1 Обращение, поступившее заведующему детским садом, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2 Учёт, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется заведующим с занесением в журнал.

5.3. Заведующий:

-обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — и с участием гражданина, направившего обращение;

-запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;

-даёт письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

-уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

5.4. Ответы на обращение граждан, присланные на имя заведующего, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего детским садом и регистрируются в журнале.

5.5. Ответы должны содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если даётся промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, которому надлежит дать ответ. Ответ на обращение, поступившее в детский сад по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Обращение граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему детским садом, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

5.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращение граждан за подписью заведующего и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

5.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении, дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

6.1. Обращение граждан, поступившие заведующему детским садом из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.3. Если в 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.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.6. Если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.7. В случае если в обращении в письменной форме 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, должностное

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

6.8. В случае поступления в детский сад письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии на официальном сайте образовательной организации 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.

6.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **7. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения в письменной форме, поступившее в МЮДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в МБДОУ.

7.2. Заведующий МБДОУ вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган местного самоуправления, заведующий, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина направившего обращение.

7.4. Результатом рассмотрения обращений граждан, является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении. Принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.



## **8. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан**

- 8.1. Прием обращений граждан осуществляется в кабинете заведующего. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
- 8.2. Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, стульями и столом для оформления документов. Место ожидания должно создавать комфортные условия для граждан.
- 8.3. Помещение для приёма граждан должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы заведующего ДООУ.
- 8.4. Кабинет для приёма письменных обращений граждан оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества заведующего МБДОУ осуществляющего прием обращения в письменной форме граждан.
- 8.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан,
- 8.6. Рабочее место заведующего МБДОУ, осуществляющего приём обращений граждан, должно быть обеспечено оргтехникой, персональным компьютером, программным обеспечением позволяющими организовывать исполнение функции в полном объеме.

## **9. Этапы работы с обращениями граждан**

- 9.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие этапы: – приём и регистрацию обращений; – направление обращений на рассмотрение; – рассмотрение обращений; – личный приём граждан; – постановку обращений на контроль; – продление срока рассмотрения обращений; – подготовка и оформление ответов на обращения; – контроль за рассмотрением обращений.

## **10. Приём и регистрация обращений в письменной форме**

- 10.1. Все поступившие обращения в письменной форме граждан подлежат регистрации. Обращение может поступить в ДООУ одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- электронное обращение, где указывается адрес электронной почты либо используется адрес(уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале ;

- лично гражданином;

-поступлением обращения гражданина из других органов с поручением рассмотреть обращение,

10.2. Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением принимается заведующим МБДОУ.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)» подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

10.3. Обращение в письменной форме гражданина должно содержать:

– наименование органа, в который направляется обращение в письменной форме, 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 на обращение, либо уведомление о переадресации обращения; –суть обращения, предложения, заявления или жалобы; –личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

10.4. Заведующий, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан: проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает; – прилагает впереди письма поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт; – составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями); подарками, без письменного вложения; – с недостаточей документов, упомянутых заявителем в описях на ценные письма; – возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

10.5. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день поступления обращения или не позднее трёх дней с момента поступления, отдельно от основного делопроизводства.

В регистрационно-контрольную карточку вносится:

– фамилия, инициалы гражданина (в именительном падеже); – почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение; – тип доставки обращения (поступило по Интернету, факсу и т.д.); – вид обращения (предложение, заявление, жалоба); – краткое содержание обращения; – наименование органа, откуда поступило обращение, дату и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии).

10.6. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу на первом листе письменного обращения, а не на сопроводительном письме (при его наличии). Если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

На обращении гражданина не допускается делать никаких надписей, кроме проставления регистрационного штампа.

10.7. Регистрируются первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера, который включает в себя первую букву фамилии гражданина, тире, соответствующий порядковый номер, косая черта и буквенное обозначение «п» (обращение в письменной форме).

10.8. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером, но с добавлением цифры — 2, 3 и т. д.

10.9. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер, где вместо первой буквы фамилии гражданина указывается «Кол».

10.10. Заведующий проверяет обращение на повторность. Повторными считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Регистрируются обычным порядком, в регистрационно-контрольной карточке делается отметка о повторности.

Не считается повторными обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

10,11. Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны

исчерпывающие ответы соответствующими компетенции органами или должностными лицами.

## **11. Направление обращений в письменной форме на рассмотрение**

11.1. По каждому обращению в письменной форме МБДОУ дает поручение исполнителю, в должностной инструкции которого прописана данная функция, либо исполнение возлагает на себя.

Поручение заведующего должно содержать:

– фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение; – порядок и срок исполнения; – подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты.

11.2. Поручение заведующего МБДОУ может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым. 11.3. Поручение руководителя может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

1 1 А. Поручение с конкретной датой исполнения подлежит выполнению в указанный срок. Поручение без указания конкретной даты исполнения, имеющее пометку «Срочно» исполняется в 3-дневный срок, имеющее пометку «Оперативно» в 10 дневный срок, остальные в 30-дневный срок.

1 1.5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

1 1.6. Оформлять резолюцию на обращении не допускается.

1 1.7. Ответственный за прием и регистрацию обращений граждан: вносит текст поручения заведующего в регистрационно-контрольную карточку; если в поручении несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения и поручения. Подлинники обращения и поручения остаются у ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, исполнителю направляются копии обращения и поручения; на обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение проставляется штамп «КОНТРОЛЬ»; обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, направляется с сопроводительным письмом в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган местного самоуправления, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5.

Заведующий МБДОУ при направлении обращения в письменной форме, по компетенции может запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

## **12. Рассмотрение обращений**

12.1. Исполнитель при получении обращения в письменной форме, приложений к нему (при наличии), с поручением заведующего МБДОУ, в пределах своих полномочий вправе: Приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения от граждан;

Участвовать в работе комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

Заведующий имеет право направлять запросы в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения. Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия, должностные лица по направленному в установленном порядке запросу заведующего МБДОУ обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральной законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

12.2. Подготовленные по результатам рассмотрения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться); если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам; в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

12.3 Ответ на обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в детский сад в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении в письменной форме.

12.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно его замещающему.

12.5. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в МБДОУ должностное лицо, обязано сдать все письменные обращения должностному лицу, назначенному руководителем.

12.6. Исполнитель готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись заведующему МБДОУ, давшему поручение по рассмотрению обращения, не позднее пяти дней до даты окончания срока рассмотрения.

12.7. После подписания заведующим МБДОУ ответа гражданину подлинник отправляется гражданину, копия ответа подшивается в дело.

12.8. Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

12.9. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

### **13. Организация и проведение личного приема граждан**

13.1. В МБДОУ должностным лицом, ведущим личный приём граждан в установленные часы, является заведующий МБДОУ.

13.2. Иные должностные лица МБДОУ ведут работу с устными обращениями граждан в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

13.3. График личного приёма граждан заведующим ДОУ размещается на информационном стенде МБДОУ, на официальном сайте МБДОУ.

Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

13.4. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

13.5. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

13.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МБДОУ, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке он может обратиться.

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

13.8. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее приём, доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

13.9. Должностное лицо, проводившее приём, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

13.10. Срок исполнения- 30 дней со дня регистрации устного обращения.

13.11. Материалы с личного приёма граждан, хранятся 5 (пять) лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

#### **14. Постановка обращений на контроль**

14.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль является обращение, поступившее в МБДОУ, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина.

14.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает заведующий МБДОУ, давший поручение по рассмотрению обращения.

14.3. Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся ДОУ мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков.

Контроль устанавливается за рассмотрением:

-запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной, представительной власти всех уровней;

-обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций средств массовой информации, в которых указана просьба о предоставлении ответа; -обращений, направленных в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения района; -обращений по усмотрению руководителя.

14.4. Контроль в МБДОУ за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий МБДОУ.

#### **15. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

15.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в МБДОУ является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию города с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

15.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости

продления срока рассмотрения и представляет ее заведующему МБДОУ, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5 дней до истечения срока поручения.

15.3. Если заведующий ДОУ на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

15.4. Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение в МБДОУ, о продлении срока рассмотрения его обращения,

## **16. Подготовка и направление ответа на обращение гражданина**

16.1. Исполнитель, несёт ответственность за подготовку ответа:

-четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы;

-при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению;

-при подготовке ответа в вышестоящий орган исполнительной власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения, либо прилагает копию ответа заявителю;

-при подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ;

-при продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов;

-если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его экземпляр направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным заведующим МБДОУ;

-если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

16.2. В левом нижнем углу на копии ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона, ставится личная подпись исполнителя.

16.3. Подготовленный ответ передается на подпись заведующему МБДОУ, давшему поручение по рассмотрению обращения. Руководитель в случае согласия с ответом подписывает его, регистрирует и отправляет гражданину.

16.4. Если руководитель не согласен с ответом, то в правом верхнем углу он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

16.5. Ответы на обращения печатаются на бланках МБДОУ.



16.6. В ответе гражданину или вышестоящему органу власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

16.7. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

16.8. Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, руководитель после ознакомления и согласия с ответом списывает его в архивное дело, ставит подпись и дату.

16.9. После подписания ответа заведующим МБДОУ и направления ответа заявителю, поручение руководителя, обращение, документы по рассмотрению (при наличии), копия ответа гражданину вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

## **17. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

17.1. Контроль в МБДОУ за сроками и порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется заведующим МБДОУ

18. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан

18.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые МБДОУ (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц МБДОУ в досудебном и судебном порядке.

18.2. На должностных лиц МБДОУ занимающихся рассмотрением обращений граждан возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

18.3. Запрещается должностным лицам МБДОУ разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

18.4. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.