

## Порядок работы с обращениями граждан в МКДОУ №5 «Улыбка» г.Кирс

### 1. Общие положения

1.1 Настоящий порядок работы с обращениями граждан в МКДОУ №5 «Улыбка» г.Кирс разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Порядок).

1.2 Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами прав на обращение в МКДОУ №5, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, МКДОУ №5 и его должностными лицами, а также порядок организации приёма граждан.

1.3. Установленный настоящим Порядком порядок рассмотрения обращений граждан, распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Порядком 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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего МКДОУ №5 и его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приёму в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

1.6. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в МКДОУ №5 в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности МКДОУ №5;

3) **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 МКДОУ №5, либо критика деятельности МКДОУ №5 и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МКДОУ №5 либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

### 2. Права граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

2.1 Все граждане имеют право обращаться в МКДОУ №5 лично, а также направлять индивидуальные, коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц

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

При рассмотрении обращения должностным лицом (заведующим) МКДОУ №5 гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МКДОУ №5 или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.4 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 обращении вопросов.

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

3.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3 Обращение, поступившее в МКДОУ №5 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **4. Направление и регистрация письменных обращений граждан**

4.1 Все поступающие в МКДОУ №5 письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МКДОУ №5 или должностному лицу.

4.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКДОУ №5 или 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, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.7.6. настоящего Порядка.

4.3 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в

государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4 Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6 Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.

4.7 Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера журнала регистрации обращений граждан. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

4.8 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

4.9 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в МКДОУ №5;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

4.10 В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующий учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

4.11 Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

## **5. Рассмотрение обращения**

5.1 Обращение, поступившее в МКДОУ №5 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим учреждения, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.3. Заведующий, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Порядка;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4 По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности

МКДОУ №5, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности МКДОУ №5.

5.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Если в удовлетворении обращения гражданина - отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

5.6. Ответ на обращение подписывается заведующим МКДОУ №5, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.7. Ответ на обращение, поступившее в МКДОУ №5 или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

5.9. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.10. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела.

5.11. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у заведующего отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

5.12. Срок хранения дел с обращениями граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Заведующий несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией МКДОУ №5 может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет, журнала личного приема граждан — 3 года после их окончания.

5.14 По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным Порядком.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.5.3 настоящего Порядка, руководитель МКДОУ №5, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также делопроизводителя, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.2 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 директором принимается решение о списании данного обращения в дело.

7.3 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.

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

7.5 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель МКДОУ №5 вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

7.6 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим.

7.7 В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МКДОУ №5 вправе принять решение о безосновательности 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

7.9 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МКДОУ №5 или соответствующему должностному лицу.

## **8. Организация работы по личному приему граждан**

8.1 Личный прием граждан в МКДОУ №5 проводится заведующим.

8.2. Личный приема граждан в МКДОУ №5 устанавливается осуществляется в соответствии с рабочим графиком руководителя. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего в порядке очередности.

8.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников МКДОУ №5.

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

8.5 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКДОУ №5, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Принят документ», № и дата регистрации.

### **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

9.1. Заведующий осуществляет непосредственный, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

### **10. Ответственность за нарушение ФЗ**

Лица, виновные в нарушении Федерального Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации

### **11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

10.1 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

10.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

### **12. Порядок изменения Положения.**

12.1 Настоящий Порядок может изменяться и дополняться.

12.2. Срок действия данного Порядка до замены новым.