

Утверждаю



МАДОУ ДСКВ «Рябинушка»

Н.А. Паймухина

Приказ от 14.01.2019 № 8-О

## Порядок

### работы с обращениями граждан муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения комбинированного вида детского сада «Рябинушка»

#### I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении комбинированного вида детском саду «Рябинушка» (далее - Порядок) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в адрес ДОУ, а также осуществление контроля за соблюдением Порядка.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении комбинированного вида детском саду «Рябинушка» (далее - ДОУ) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Руководителем рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции руководителя, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры и Уставом ДОУ.

#### II. Приём и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальный номер факса ДОУ.

2.2. Письменные обращения граждан в адрес ДОУ поступающие непосредственно от граждан, принимаются и регистрируются делопроизводителем.

2.3. По просьбе обратившегося гражданина ему выдаётся уведомление о получении письменного обращения. Примерная форма уведомления о получении письменного обращения приведена в приложении 1 к настоящему Порядку.

2.4. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.5. Если обращение поступило повторно, делается отметка о повторном поступлении обращения и к нему приобщаются копии материалов предыдущих обращений.

2.6. При поступлении дубликата обращения делается отметка о его поступлении. Дубликат обращения приобщается к материалам обращения.

2.7. Регистрация письменных обращений граждан производится путём присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению в течение трёх дней с момента их поступления. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначеннное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.8. Секретарь – руководителя проверяет правильность адресования обращения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения

гражданина на повторность, заводит карточку обращения.

### **III. Направление обращения на рассмотрение должностному лицу**

3.1. После регистрации, обращение гражданина вместе с карточкой передаётся руководителю для рассмотрения, определения исполнителя и нанесения поручения по обращению в тот же день или на следующий рабочий день.

Срок для определения исполнителей и нанесения поручений по обращению не может превышать 7 дней, которые входят в основной (30 дней) срок рассмотрения обращения со дня его регистрации.

В поручении указываются фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.

3.2. По письменному обращению, содержащему вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, составляется письмо в соответствующий органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов для дачи компетентного ответа по поставленному вопросу. После получения ответа, оно с сопроводительным письмом подписанным руководителем, направляется адресату по адресу, указанному адресатом, после чего письменное обращение снимается с контроля.

### **IV. Рассмотрение обращений граждан в ДОУ**

4.1. Руководитель при рассмотрении обращения:

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

- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц по компетенции;

- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.2. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

4.3. В установленный 30-дневный срок входит время на визирование (определение исполнителей и нанесение поручений), рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, его возможное согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4.4. Руководитель вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

4.5. Право продления срока рассмотрения обращения, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", предоставляется не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно.

4.6. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет её руководителю.

4.7. На основании служебной записи руководителем принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, исполнитель обязан за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения согласовать продление срока.

### **V. Оформление ответов на обращения граждан**

5.1. Ответы на обращения подписывает руководитель.

5.2. Подготовку ответа обеспечивает должностное лицо в соответствии с поручением по обращению. В случае, если в поручении указано несколько исполнителей (должностных лиц), ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в поручении по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется по почтовому адресу гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

5.4. Подлинники обращений в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нём указывается срок подготовки окончательного ответа.

5.6. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

5.7. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Ответы на обращения граждан оформляются в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

5.9. Итоговое оформление обращений граждан и материалов по их рассмотрению для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

## **VII. Личный приём граждан**

6.1. Личный приём граждан руководителем проводится в соответствии с утверждённым графиком личного приёма граждан.

6.2. Предварительную запись на личный приём к руководителю, документальное обеспечение личного приёма граждан (составление карточки личного приёма, подборку материалов по предыдущим обращениям при повторном обращении граждан, делопроизводство по обращениям граждан на личный приём, контроль за соблюдением Порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе проведения личного приёма граждан осуществляет делопроизводитель.

Устные обращения граждан на личном приёме подлежат регистрации путём заполнения регистрационно-контрольной карточки, форма 229140, приложении 2 к настоящему Порядку.

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.6. Рассмотрение устного обращения считается завершённым, когда гражданину дан устный ответ (по его согласию) или направлен письменный ответ в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## **VIII. Контроль за соблюдением Порядка работы с обращениями граждан**

Организация делопроизводства по обращениям граждан и контроля за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан в ДОУ осуществляется руководителем.

Приложение 1  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в МАДОУ ДСКВ «Рябинушка»

**Уведомление о получении письменного обращения гражданина**

Выдано \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Ваше обращение принято " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ года на \_\_\_\_\_ листах.

Принял обращение \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, должность)

Контактный телефон для получения справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

20 \_\_\_ год

(дата)

(подпись)

229140	Регистрационно - контрольная карточка (ПКК)		
Корреспондент Ф.И.О., адрес, телефон			
Предыдущие обращения от		N	от
Вид документа		на	л.
Автор, дата, индекс сопроводительного письма			
Дата, индекс поступления			
Краткое содержание			
Ответственный исполнитель			
Резолюция			
Автор резолюции		Срок исполнения	
Формат А5 / (148 x 210)			
Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд опись дело