

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«Детский сад городского округа Стрежевой»**

**СОГЛАСОВАНО**

На Конференции работников  
МДОУ «Детский сад Стрежевой»  
Протокол № 01  
от «30» 08.2022г

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом МДОУ  
«Детский сад Стрежевой»  
Приказ № 53 от 02.09.2022

**ПОРЯДОК  
по рассмотрению обращений и приема граждан  
в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении  
«Детский сад городского округа Стрежевой»**

**1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящий Порядок по рассмотрению обращений и приема граждан (далее – Порядок) устанавливает порядок документооборота и делопроизводства в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад городского округа Стрежевой» (далее - МДОУ) по работе с обращениями граждан и регулирует вопросы рассмотрения обращений в письменной форме, в форме электронного документа, устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема и по телефону.
- 1.2. Регламент разработан во исполнение требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и Закона Томской области от 11.01.2007 №5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» (далее – Закон Томской области), Распоряжения Мэра городского округа Стрежевой № 143 от 27.05.2013.
- 1.3. Информирование граждан, осуществляют директор МДОУ, заместитель директора МДОУ, заведующие структурных подразделений, заместители заведующих по УВР структурных подразделений
  - по телефону: 8 (38259) 5-07-10 – приемная директора МДОУ;
  - в письменном виде по почтовому адресу: 636780, Томская область, город Стрежевой, ЗГГ, дом 25.
  - в электронном виде по адресу электронной почты: [dsstrj@guostrj.ru](mailto:dsstrj@guostrj.ru)
  - при личном обращении в администрацию МДОУ.
- 1.4. При личном обращении граждан в администрацию МДОУ, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты) предоставляется следующая информация:
  - контактные телефоны должностных лиц МДОУ;
  - графики приема директором МДОУ;
  - порядок обращения родителей и лиц их заменяющих;
  - о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
  - о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
  - порядок и сроки рассмотрения обращений граждан - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.



1.5. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и регистрацию письменных обращений, а также обращений, поступивших в форме электронного документа;
- приём и регистрацию личных обращений граждан;
- предварительное рассмотрение обращений и направление обращения на рассмотрение по существу;
- рассмотрение обращения на административном совещании, принятие решения по обращению;
- подготовку письменного ответа на обращение;
- регистрацию ответа на обращение и направление ответа заявителю;
- оформление дела по обращению и его хранение;
- анализ обращений.

**2. Прием и регистрация обращений граждан в администрацию МДОУ «Детский сад Стрежевой».**

2.1. Основанием для рассмотрения обращения является поступление обращения одним из способов:

- в письменном виде почтой, поступление лично от заявителя либо нарочным;
- в письменном виде с использованием средств факсимильной связи;
- в электронном виде по адресам электронной почты;
- в форме устного обращения, в том числе по телефону, в ходе личного приема должностного лица.

2.2. Письменное обращение, в том числе поступившее по каналам электронной почты или в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в администрацию МДОУ, устные обращения регистрируются в день поступления.

2.3. По требованию заявителя, администрацией выдается документ, подтверждающий принятие обращения, с указанием даты принятия и входящего номера документа, либо ставится отметка о принятии обращения на втором экземпляре обращения или его копии.

2.4. При приеме обращения проверяется правильность его адресования. Ошибочно доставленная корреспонденция пересылается по принадлежности или возвращается отправителю.

2.5. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан и в Книге учёта личных обращений граждан (*Приложение 1*).

**3. Предварительное рассмотрение обращений и направление обращения на рассмотрение по существу.**

3.1. Зарегистрированные обращения передаются для рассмотрения тому должностному лицу МДОУ, которому оно адресовано. Результаты рассмотрения документов должностным лицом, оформляются в виде резолюции на самом документе (не затрагивая текста документа), в Журнале регистрации обращений, либо на отдельном листе. После визирования обращения возвращаются директору МДОУ.

3.2. Максимальный срок для предварительного рассмотрения обращения и передачи его исполнителю – не позднее трех календарных дней с момента регистрации в Журнале.

3.3. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с одновременным уведомлением об этом заявителя.

3.4. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции администрации МДОУ не рассматриваются.

**4. Рассмотрение обращения и принятие решения по обращению**



- 4.1. В случае если администрация МДОУ считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, то обращение возвращается в день получения или на следующий рабочий день заявителю, с соответствующим обоснованием.
- 4.2. Должностное лицо ответственное за исполнение поручения, изучает обращение и материалы к обращению, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:
- осуществляет рассмотрение обращения с участием заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения;
  - приглашает на личную беседу заявителей, запрашивает у него дополнительную информацию;
  - готовит предложения о принятии мер управленческого и организационного характера.
- 4.3. Приглашение заявителя на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять календарных дней до назначенной даты проведения беседы.
- 4.4. В случае отказа заявителя (или неявки при наличии подтверждения о приглашении заявителя предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу поставленных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.
- 4.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих семейную тайну, заявителю, направившему обращение, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 4.6. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 20 дней со дня регистрации обращения.

Сокращенные сроки рассмотрения обращений устанавливаются в случаях:

- когда обращение не требует проверки;
  - когда обращение требует срочного вмешательства;
  - в случаях, установленных Федеральным законом и законами Томской области.
- 4.7. Срок рассмотрения обращения может быть продлен заведующим, но не более чем на 15 дней, в случаях:
- если рассмотрение заявления невозможно без участия заявителя и иных лиц, а участие было невозможно по объективным причинам (отпуск, командировка, болезнь, режим работы заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения);
  - если для рассмотрения обращения были сделаны запросы для получения информации в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, в том числе в форме электронного документа, гражданам не позднее чем через семь календарных дней после получения обращения заявителя для рассмотрения и ответы на них еще не получены;
  - если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных документов от заявителя, в том числе в форме электронного документа, и запрос о предоставлении документов был сделан в письменном виде (с почтовым уведомлением заявителя) не позднее чем через семь календарных дней после получения обращения для рассмотрения, но предоставлены заявителем не были;
  - если рассмотрение обращения требует принятие мер, которые не были приняты в силу климатических, природных факторов, а также действия непреодолимой силы.
- 4.8. В исключительных случаях, директор МДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.



- 4.9. Делопроизводитель не позднее, чем за три календарных дня до истечения срока рассмотрения обращения:
- регистрирует заключение о продлении срока рассмотрения обращения;
  - уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин.

## **5. Подготовка письменного ответа на обращение.**

- 5.1. Ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю, в котором содержится информация:
- о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;
  - о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;
  - о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме;
  - о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
  - о невозможности дать ответ на обращение по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 5.2. Ответ на запрос - служебный документ, направляемый заявителю в котором:
- содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
  - указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
  - содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:
    - а) запрашиваемая информация не относится к деятельности МДОУ;
    - б) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
    - в) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
    - г) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.
- 5.3. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, по итогам рассмотрения обращения готовит письменный ответ заявителю по всем поставленным в обращении вопросам. Проект письменного ответа заявителю согласовывается с заведующим или его заместителем.
- 5.4. Письменный ответ на обращение в обязательном порядке готовится за подписью того должностного лица, в чей адрес поступило обращение, либо в случае его отсутствия, за подписью лица, исполняющего обязанности.
- 5.5. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:
- ответ должен содержать информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);



- ответ на обращение, содержащий отказ в удовлетворении обращения доводится до сведения заявителя со ссылкой на законодательство и с указанием мотивов, послуживших основанием для отказа;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Обращение считается рассмотренным, если автору дан мотивированный письменный ответ, в том числе в форме электронного документа, в пределах сроков, установленных федеральным законом, при условии, что рассмотрены по существу все вопросы, поставленные в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, подписавшего это обращение, если в самом обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству в МДОУ и направляется заявителю:

- а) в форме отсканированного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении;
- б) в письменной форме по почтовому адресу (в случае, если он указан в обращении), указанному в обращении.

5.6. Обращения могут быть оставлены без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если:

- 1) в письменном обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

## **6. Рассмотрение устных обращений граждан, организация личного приема**

6.1. Личный прием родителей и лиц их заменяющих осуществляют:

- директор МДОУ;
- заместитель директора МДОУ;
- заведующий структурного подразделения;
- заместитель заведующего по УВР структурного подразделения.

6.2. Личный прием директора МДОУ, заместителя директора МДОУ, заведующего структурного подразделения и заместителя заведующего проводится один раз в неделю в соответствии с графиком работы.

6.3. По итогам личного приема даются поручения. Запись об этом делается в Журнале регистрации...

6.4. Срок исполнения поручений директора по итогам личного приема родителей и лиц их заменяющих составляет не более 30 календарных дней с даты проведения приема.

6.5. Во время личного приема заявитель может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

6.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых вопросов не входит в компетенцию Администрации МДОУ, заявителю разъясняется, куда ему следует обратиться.

## **7. Контроль за порядком рассмотрения обращений.**





- 7.1. Контроль за рассмотрением письменных обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и организаций, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.
- 7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений осуществляется директором МДОУ и заведующим структурного подразделения.
- 7.3. Должностные лица МДОУ несут ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.
- 7.4. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.
- 7.5. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 7.6. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме, возлагается на должностные лица, проводившие прием.
- 7.7. Письменные обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты меры и даны письменные ответы.

#### **8. Оформление дела по обращению, хранение.**

- 8.1. Делопроизводитель формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения.
- 8.2. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос.
- 8.3. Обращения, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.
- 8.4. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.
- 8.5. Обращения хранятся в течение пяти лет, после чего уничтожаются в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству в МДОУ.



Дата приема \_\_\_\_\_ № обращения \_\_\_\_\_

Прием проводит \_\_\_\_\_

Ф.И.О. обращающегося, адрес, телефон \_\_\_\_\_

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

Отметка о приеме в ходе личного приема письменного заявления\* \_\_\_\_\_

Отметка о даче устного ответа\*\* \_\_\_\_\_

Резолюция ведущего прием с поручением исполнителю \_\_\_\_\_

результат рассмотрения исполнителем \_\_\_\_\_  
(дата исполнения, № исх.)

\* в случае предоставления гражданином письменного заявления  
\*\*в случае согласия гражданина

Дата приема \_\_\_\_\_ № обращения \_\_\_\_\_

Прием проводит \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ обращающегося, \_\_\_\_\_ адрес,  
телефон \_\_\_\_\_

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

Отметка о приеме в ходе личного приема письменного заявления\* \_\_\_\_\_

Отметка о даче устного ответа\*\* \_\_\_\_\_

Резолюция ведущего прием с поручением исполнителю \_\_\_\_\_

результат рассмотрения исполнителем \_\_\_\_\_  
(дата исполнения, № исх.)

\* в случае предоставления гражданином письменного заявления  
\*\*в случае согласия гражданина





## Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СКБ Контур»

	Владелец сертификата: организация, сотрудник	Сертификат: серийный номер, период действия	Дата и время подписания
Подписи отправителя:	 МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ" СМИРНОВА ОЛЬГА ВАЛЕНТИНОВНА, Директор	4A6A97B5F0E0EAB39C2A95AF0F6BE91E с 24.08.2022 12:35 по 17.11.2023 12:35 GMT+03:00	18.01.2023 11:28 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа
Подписи получателя:	 МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ" СМИРНОВА ОЛЬГА ВАЛЕНТИНОВНА, Директор	4A6A97B5F0E0EAB39C2A95AF0F6BE91E с 24.08.2022 12:35 по 17.11.2023 12:35 GMT+03:00	18.01.2023 11:28 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа