

Комитет образования администрации муниципального образования  
Сланцевский муниципальный район Ленинградской области  
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение  
«Сланцевский детский сад № 5 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением  
деятельности по физическому развитию детей»  
(МДОУ «Сланцевский детский сад № 5»)

**УТВЕРЖДЕНО:**

приказом  
МДОУ «Сланцевский детский сад № 5»  
от 26.11.2013 г. № 105



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ,  
ЖАЛОБ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Сланцевский детский сад № 5 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МДОУ «Сланцевский детский сад № 5».

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан, распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу и иным информационным системам общего пользования, (далее - обращения граждан, если иное не оговорено особо), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью заведующего МДОУ «Сланцевский детский сад № 5», которая несет персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

## **2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан**

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в трехдневный срок со дня их поступления в журнале регистрации обращений граждан.

В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя и отчество и содержать, помимо изложения существа вопроса, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В заключении гражданин в своем письменном обращении ставит личную подпись и дату. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.

2.3. Регистрационный номер обращения указывается в нижнем правом углу обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел учреждения (например: 1/01-21). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

2.4. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращений граждан и в правом верхнем углу обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

2.5. 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 МДОУ «Сланцевский детский сад № 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.

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

2.7. 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.

2.8. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим учреждением, которая определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них письменное указание исполнителям.

2.9. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.10. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

2.10.1. 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. 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.

2.10.2. Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.10.3. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10.4. В случае, 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, заведующий учреждением 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 МДОУ «Сланцевский детский сад № 5». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.10.6. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

2.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения 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 пункте 2.10.3.

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 соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

2.13. 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, включенного в номенклатуру дел.

2.14. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

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

2.16. Срок хранения дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. В случае необходимости экспертной комиссией учреждения 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 регистрации приема граждан заведующей МДОУ- 3 года после их окончания.

2.17. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, 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.

2.18. Рассмотрение обращений

2.18.1. Заведующий учреждением или должностное лицо, которому направлено обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.10.;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.18.2. Учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.18.3. Ответ на обращение подписывается заведующим учреждением.

2.18.4. Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.19. 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 МДОУ «Сланцевский детский сад № 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 МДОУ «Сланцевский детский сад № 5».

2.20. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

### **3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

3.4. 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.

### **4. Организация приема граждан**



4.1. Личный прием граждан проводится заведующим МДОУ «Сланцевский детский сад № 5».

Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим приказом заведующего.

4.2. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности.

4.4. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников МДОУ «Сланцевский детский сад № 5».

4.5. Прием начинается с предложения посетителю предъявить документ удостоверяющий личность, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

4.6. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.7. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу регистрации приема граждан заведующей МДОУ на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

4.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

4.9. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

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

5.1. Заведующий осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан.

5.2. Заведующий осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через делопроизводителя.

5.3. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующего.

Обращения граждан, о результатах рассмотрения, которых необходимо сообщать в комитет образования администрации муниципального образования Сланцевский муниципальный район Ленинградской области, другие органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

5.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется делопроизводителем, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.6. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать заведующему МДОУ «Сланцевский детский сад № 5» о ходе исполнения поручения.

5.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующий МДОУ «Сланцевский детский сад № 5». Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

5.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

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

6.2. 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.

## **7. Порядок применения настоящего Положения.**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения его приказом заведующего. Изменения и дополнение вносятся приказом заведующего в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Все вопросы, не регламентированные в настоящем Положении, разрешаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами.