

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад  
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по  
художественно-эстетическому развитию детей № 34**

**Согласовано**

Председатель профсоюзного комитета  
МАДОУ детский сад № 34

Иванова И.В. Камаганцева И.В.

« 19 » 12 2016 г.

**Утверждаю**

**Заведующий**

МАДОУ детский сад № 34

Кокорина Н.Н.

« 19 » 12 2016 г.



**Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том  
числе юридических лиц, поступающих в муниципальное автономное  
дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего  
вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-  
эстетическому развитию детей № 34  
(далее - Порядок)**

**Раздел I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 34 (далее – учреждение), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.4. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- 1) должностное лицо – заведующий;
- 2) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, - заведующий, руководитель обособленного структурного подразделения, главный бухгалтер, делопроизводитель;
- 3) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, - заведующий, руководитель обособленного структурного подразделения, главный бухгалтер, делопроизводитель, которым должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, поручено подготовить проект ответа на обращение;
- 4) коллективное обращение – обращение двух и более лиц;

5) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в учреждении или должностным лицом;

6) аналогичное обращение – второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в учреждение или должностному лицу;

7) повторное обращение – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в учреждении или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

8) некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

9) некорректное по изложению обращение - обращение, текст которого не поддается прочтению.

## **Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения**

2.1. Письменное обращение заведующему учреждением может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт учреждения по адресам, указанным в таблице 1 приложения 1 к настоящему Порядку.

2.2. Регистрация письменного обращения заведующему учреждением, поступившего в электронном виде, осуществляется делопроизводителем учреждения в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале регистрации обращений граждан (приложение 2 к настоящему Порядку) путем присвоения ему порядкового номера.

2.4. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), делопроизводитель снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.5. Делопроизводитель при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в журнал регистрации обращений граждан.

2.6. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», делопроизводителем принимается на особый контроль.

2.7. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.8. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, делопроизводитель направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.9. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

### **Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции**

3.1. Обращение, поступившее в учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается заведующему учреждением для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

3.2. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Заведующий учреждением в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему должностному лицу подготовку проекта ответа на обращение.

Назначенное ответственное должностное лицо за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему сотруднику подготовку проекта ответа на обращение или сам готовит проект ответа.

3.4. Поручение заведующего учреждением о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения направляется делопроизводителем должностным лицам.

3.5. Повторное обращение, поступившее в учреждение, после регистрации не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается заведующему учреждением для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа.

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего учреждением, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в органы государственной власти, иные органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит



решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.7. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.8. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.9. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

#### **IV. Рассмотрение обращения гражданина**

4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.3. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении заведующим учреждением срока рассмотрения обращения вносится делопроизводителем в журнал регистрации обращений граждан.

4.7. Заведующий учреждением вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один в тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.10. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется делопроизводителем в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.11. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем заведующий учреждением в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.13. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются делопроизводителю.

## **Раздел V. Оформление ответа на обращение гражданина**

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного заведующим учреждением, осуществляется делопроизводителем.

## **Раздел VI. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим учреждением и его заместителями в соответствии с графиком, утвержденным приказом заведующего учреждением (приложение 2 к приказу).

6.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте учреждения, в учреждении, и иных отведенных для этих целей местах на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

6.3. Организация личного приема заведующего и его заместителей осуществляется делопроизводителем.

6.4. Организация личного приема должностного лица включает:

- предварительную запись на личный прием;
- оказание консультативно-правовой помощи гражданину;
- документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в личную карточку приема граждан;
- контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема;
- при записи и личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.5. Предварительная запись на личный прием заведующего и его заместителей осуществляется делопроизводителем на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса, по существу.



6.6. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 3 к настоящему порядку).

6.7. В случае, если изложенные в 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.9. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется куда и в каком порядке он может обратиться.

6.10. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.11. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.12. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

## **Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан**

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих заведующему учреждением осуществляет делопроизводитель.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступающих заведующему учреждением, осуществляет делопроизводитель.

## **VIII. Ответственность**

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение № 1  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан, объединений граждан, в  
том числе юридических лиц, посту-  
пающих в муниципальное автоном-  
ное дошкольное образовательное  
учреждение детский сад общеразви-  
вающего вида с приоритетным осу-  
ществлением деятельности по  
художественно-эстетическому  
развитию детей № 34 с изменениями  
от 01.06.2017 года

Таблица 1

Контактная информация для направления обращения гражданином,  
объединением граждан, в том числе юридическим лицом

Почтовый адрес	Россия, 623280, Свердловская область, город Ревда, улица Российская, дом 5
Контактные телефоны для приема обращений граждан, <b>объединений граждан, в том числе юридических лиц</b> , получения справочной информации	8 (34397) 28191 8 (34397) 28193
Адрес электронной почты для обращений	madou34@rambler.ru
Сайт учреждения	<a href="http://34rev.tvoyasadik.ru">http://34rev.tvoyasadik.ru</a>



Приложение №2  
к Порядку рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 34

### ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 34

№ п/п	Дата регистрации	Дата и № обращения	ФИО заявителя, почтовый адрес, контактный телефон	Содержание вопроса	Исполнитель	Установленные сроки исполнения	№ и дата ответа

Приложение 3  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан, объединений граждан, в том  
числе юридических лиц, посту-  
пающих в муниципальное автоном-  
ное дошкольное образовательное  
учреждение детский сад общеразви-  
вающего вида с приоритетным осу-  
ществлением деятельности по  
художественно-эстетическому  
развитию детей № 34

**График приема граждан заведующего МАДОУ детский сад № 34 и его  
заместителей**

№ п/п	Ф.И.О., должность	Место приема	Дни приема	Часы приема
1.	Кокорина Наталья Николаевна	Улица Российская, дом 5	Понедельник	с 15.00 до 17.00 часов
		Улица Цветников, дом 6	Среда	с 15.00 до 17.00 часов
		Улица Солнечная, дом 7	Вторник	С 8.00 до 10.00 часов
2.	Миргородская Анастасия Олеговна, главный бухгалтер	Улица Российская, дом 5	Среда	с 15.00 до 17.00 часов
3.	Гераскина Елена Викторовна, бухгалтер по начислению родительской оплаты	Улица Российская, дом 5	Вторник	с 15.00 до 17.00 часов
4.	Пономарева Неонила Викторовна, руководитель ОСП 2	Улица Цветников, дом 6	Понедельник	с 15.00 до 17.00 часов
5.	Хохлова Марина Владимировна, руководитель ОСП 1	Улица Солнечная, дом 7	Вторник	с 15.00 до 17.00 часов
6.	Изибаева Ксения Сергеевна, старший воспитатель	Улица Российская, дом 5	Вторник	с 15.00 до 17.00 часов