

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в муниципальном автономном дошкольном образовательном**  
**учреждении «Детском саду комбинированного вида №26 «Кораблик»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детском саду комбинированного вида №26 «Кораблик» (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя заведующего в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) заведующим, старшим воспитателем, заместителем заведующей по административно – хозяйственной работе муниципальным автономным дошкольным образовательным учреждением «Детским садом комбинированного вида №26 «Кораблик» (далее МАДОУ №26).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом города Бердска, Инструкцией по делопроизводству администрации города Бердска, утвержденной распоряжением главы города Бердска от 19.12.2008 № 79-р, Решением Совета депутатов города Бердска второго созыва от 30.03.2006 № 67 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления и к руководителям муниципальных предприятий и учреждений», распоряжением администрации города Бердска от 15.02.2013 № 31-р «Об организации единого дня приема», приказом от 27.01.2014 №26р МАДОУ №26, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в МАДОУ №26:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

## **II. ПРИЕМ, УЧЕТ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4. Письменные обращения граждан, поступившие в МАДОУ №26, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Лунная, 13а, г. Бердск Новосибирской области, 633009.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [bsk\\_du26@mail.ru](mailto:bsk_du26@mail.ru).

Телефон/Факс: 8(383) 41-3-50-96.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью заведующего МАДОУ №26 или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Должностные лица МАДОУ №26 несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес заведующего, организует ответственное лицо за работу с обращениями граждан (секретарь) по приказу МАДОУ №26.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения должностным лицом.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование учреждения (МАДОУ №26), которому направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свою фамилию, имя, отчество;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

10. Обращение, поступившее в МАДОУ №26 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свою фамилию, имя, отчество;
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) 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.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение, которых входит в компетенцию МАДОУ №26 недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

13. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. 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) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) 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.

14. Заведующий МАДОУ №26, должностное лицо либо уполномоченное ими на то 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.

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

16. 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 МАДОУ №26, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. 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 МАДОУ №26 или соответствующему должностному лицу.

18. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- 5) связанные с рекламой товаров или услуг.

### **III. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ №26. Регистрация производится в журнале регистрации обращений граждан.

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Ежедневно зарегистрированные письменные обращения направляются для резолюции заведующему МАДОУ №26.

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в вышестоящие органы.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц МАДОУ №26 в связи с рассмотрением обращений направляются заведующему МАДОУ №26.

26. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многokратными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на которые автору даны исчерпывающие ответы. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

27. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ №26, возвращается гражданину и дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

28. На первой странице письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

29. Резолюция должностного лица заносится в журнал регистрации обращения граждан, секретарь передает копию обращения, в соответствии с резолюцией, исполнителю.

Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то копии обращения передаются всем исполнителям, а обобщенный ответ готовит исполнитель, чья фамилия значится первой.

#### **IV. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИХ РАССМОТРЕНИЕМ**

30. Письменные обращения граждан, поступившие в МАДОУ №26 и относящиеся к компетенции заведующего, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

31. Должностные лица МАДОУ №26, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при

необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы.

32. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

33. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в МАДОУ №26 в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в МАДОУ №26, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

34. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие подведомственные учреждения, иному должностному лицу заведующий МАДОУ №26 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

35. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает заведующий МАДОУ №26.

36. Заведующий МАДОУ №26 подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в МАДОУ №26 на имя заведующего, осуществляет секретарь.

37. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

## **V. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

38. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в журнале регистрации обращения граждан, вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в дело в соответствии с номенклатурой дел.

39. В папку вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

- 3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

## **VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

40. Личный прием граждан в МАДОУ №26 проводится в соответствии с распоряжением администрации города Бердска от 15.02.2013 N 32-р "Об организации единого дня приема».

41. Личный прием граждан проводят:

- 1) заведующий МАДОУ №26, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;
- 2) старший воспитатель;
- 3) заместитель заведующий по административно – хозяйственной деятельности МАДОУ №26.

42. Запись граждан на личный приём на основании личного устного обращения гражданина либо обращения по телефону, ведёт секретарь с отметкой

регистрации в журнале записи на личный прием к заведующему. При этом он вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для подготовки приема директором.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ №26, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

44. О дате, времени и месте проведения личного приема заведующего МАДОУ №26 заявителю сообщается секретарём.

45. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

46. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заведующего МАДОУ №26, секретарь своевременно предупреждает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

47. Заведующий МАДОУ №26 при необходимости проводит выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

48. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Секретарь, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания, дату и время обращения.

49. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

50. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ №26 гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **VII. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ ИЛИ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ**

52. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) заведующего МАДОУ №26 в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

53. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) заведующего МАДОУ №26 в связи с рассмотрением обращения:

- директору МКУ «Управления образования и молодежной политики»;
- к Главе города Бердска.

54. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

---