



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА  
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад №392 «Яблонька»

603146, город Нижний Новгород, переулок Кустовой, д.7  
тел. 417-07-41, e-mail: [mdou392@rambler.ru](mailto:mdou392@rambler.ru)

Принято  
на Педагогическом совете  
протокол № 4 от «28» 08 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МБДОУ  
«Детский сад №392 «Яблонька»  
Т.В.Соболева  
Приказ № 14 от «28» 08 2014 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**  
**в МБДОУ «Детский сад №392 «Яблонька»**



## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №392 «Яблонька»» (далее - МБДОУ).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в МБДОУ коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

*Обращение* гражданина (далее обращение), направленное в МБДОУ, - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

*Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности МБДОУ, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

*Заявление* - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

*Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками МБДОУ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## 2. Требования к письменному обращению

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование МБДОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в

письменной форме по почте.

2.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.5. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о бессосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

### **3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

3.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется в **Журнале обращений граждан** (Приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим МБДОУ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель, назначенный заведующим, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки заведующему на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.10. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый, адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### **4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МБДОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется заведующим МБДОУ. При необходимости заведующий может для решения вопроса пригласить старшего воспитателя, заведующего хозяйством, педагогов или других работников МБДОУ.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МБДОУ.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

#### **5. Организация делопроизводства**

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

5.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим МБДОУ.

5.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками МБДОУ.

#### **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МБДОУ и принимается Педагогическим советом МБДОУ.

6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

## Форма журнала обращений граждан

№№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина. родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация о исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма карточки личного приема гражданина  
МБДОУ «Детский сад №392 «Яблонька»»

**КАРТОЧКА личного приема  
гражданина**

Сведения о заявителе: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял: \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты устного приема:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дано устное разъяснение:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность лица, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

регистрационный № \_\_\_\_\_

Прошнуровано, пронумеровано  
и скреплено печатью

8 (восемь) листа(ов)

Заведующий МБДОУ  
«Детский сад №392 «Яблонька»  
Т.В. Соболева

