



## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ г. Мурманска № 45

### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 45 (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан (граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом) и организации (далее – обращения), последовательность действий при рассмотрении обращений и порядок контроля за их исполнением в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 45 (далее – МАДОУ г. Мурманска № 45).

1.2. Сведения о местонахождении МАДОУ г. Мурманска № 45 (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению, направляемому по электронной почте (приложение 1), размещаются на официальном сайте МАДОУ г. Мурманска № 45 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт МАДОУ г. Мурманска № 45).

1.3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема граждан и на сайт МАДОУ г. Мурманска № 45.

1.4. В работе с обращениями и при проведении личного приема граждан должна соблюдаться высокая культура общения с гражданами, уважительное отношение к их обращениям.

1.5. При ответах на телефонные звонки необходимо подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

1.6. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журнала регистрации письменных обращений (Приложение 2), журнала регистрации личного приема граждан (Приложение 3), карточки учета личного приема граждан (приложение 4), формирование дела «Обращения граждан» в номенклатуре дел МАДОУ г. Мурманска № 45. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на делопроизводителя МАДОУ г. Мурманска № 45.

### 2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон № 59-ФЗ).

2.2. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются в почтовое отделение связи.

2.3. Прием обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем МАДОУ г. Мурманска № 45.

По просьбе обратившегося выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для справок.

### 3. Регистрация обращений

3.2. Все поступившие обращения, в том числе направленные в форме электронного документа регистрируются делопроизводителем МАДОУ г. Мурманска № 45 в отдельном журнале регистрации письменных обращений (приложение 2) **в срок, определенный частью 2 статьи 8 закона № 59-ФЗ.**

3.2. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

3.3. 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. Такое обращение хранится в сформированном деле. 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 его компетенции. ( ч.1 ст.11ФЗ от 02.05.2006г. № 59ФЗ)

3.4. Обращения, поступившие в МАДОУ г. Мурманска № 45 в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном законом № 59-ФЗ.

3.5. При регистрации:

обращению присваивается регистрационный номер;

указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. В данном случае регистрируется гражданин, в адрес которого будет направлен ответ. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, сообщение с сайта МАДОУ г. Мурманска № 45, доставлено лично);

отмечается льготный статус гражданина (кроме коллективных);

если обращение направлено из государственных органов, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата регистрации документа и его исходящий номер;

обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный законом № 59-ФЗ или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

3.6. Поступившие обращения передаются заведующему МАДОУ г. Мурманска № 45 (в отсутствие заведующего – заместителю заведующего) МАДОУ г. Мурманска № 45 для назначения должностного лица МАДОУ г. Мурманска № 45 или работника МАДОУ г.

Мурманска № 45, ответственного за исполнение обращения (далее – ответственный исполнитель), к сфере деятельности которого относятся вопросы данного обращения.

#### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Все обращения, поступившие в МАДОУ г. Мурманска № 45, рассматриваются заведующим (в случае его отсутствия – заместителем заведующего) МАДОУ г. Мурманска № 45 и направляются на исполнение согласно его резолюции, за исключением обращений, указанных в частях 1, 3 и 4 статьи 11 закона № 59-ФЗ.

4.2. Обращения в соответствии с резолюцией заведующего (в случае его отсутствия – заместителя заведующего) МАДОУ г. Мурманска № 45 передаются на исполнение под роспись ответственному исполнителю.

4.3. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, готовит проекты запросов на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы и представляет заведующему (в отсутствие заведующего – заместителю заведующего) МАДОУ г. Мурманска № 45 проект ответа на обращение.

4.4. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законом № 59-ФЗ.

4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер.

Продление срока рассмотрения обращения осуществляется заведующим (в отсутствие заведующего – заместителем заведующего) МАДОУ г. Мурманска № 45 по предложению ответственного исполнителя.

Предложение ответственного исполнителя оформляется в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до истечения установленного срока, с изложением информации о проделанной работе, причинах продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

4.6. В случае если решение вопроса, поставленного в обращении, не входит в компетенцию МАДОУ г. Мурманска № 45, то в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 закона № 59-ФЗ обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. Письменное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или , если текст не поддается прочтению, о чём в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению должностному лицу.

4.7. Обращение, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу (или содержащее дополнения к предыдущему обращению), поступившее до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, подлежит приобщению к делу по рассматриваемому первому обращению. При регистрации ему присваивается номер первого обращения с указанием даты поступления.

4.8. На обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, обращения, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

4.9. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в соответствии с частью 5 статьи 11 закона № 59-ФЗ переписка с гражданином по данному вопросу может быть прекращена решением заведующего (в отсутствие заведующего – заместителем заведующего) МАДОУ г. Мурманска № 45 на основании служебной записки ответственного исполнителя с уведомлением заявителя.

4.10. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов, а также ответы гражданам составляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в МАДОУ г. Мурманска № 45.

4.11. С момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

4.12. Результатом рассмотрения письменного обращения является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов либо направление обращения для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан (далее – личный прием) заведующего МАДОУ г. Мурманска № 45, заместителем заведующего МАДОУ г. Мурманска № 45 проводится в соответствии со статьей 13 закона № 59-ФЗ и утвержденным заведующим МАДОУ г. Мурманска № 45 графиком личного приема. С графиком личного приема граждане могут ознакомиться на информационном стенде у кабинета заведующего МАДОУ г. Мурманска № 45.

5.2. Личный прием осуществляется на основании обращений, поступивших в письменной форме или в форме устного личного обращения по предварительной записи, с предъявлением гражданином документа, удостоверяющим его личность. (часть 2 статья 13 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г.)

5.3. Запись на личный прием и организацию личного приема граждан осуществляет делопроизводитель МАДОУ г. Мурманска № 45. Данные вносятся в журнал регистрации личного приема граждан (Приложение 3).

Запись на прием производится в целях подготовки должностных лиц к даче мотивированного ответа гражданину, обеспечения организации пропуска гражданина в помещения МАДОУ г. Мурманска № 45.

**При повторных обращениях гражданина референт делопроизводитель МАДОУ г. Мурманска № 45 осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим его обращениям.**

5.4. В случае невозможности проведения личного приема граждан в установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема граждан могут быть перенесены. Граждане, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и времени делопроизводителем МАДОУ г. Мурманска № 45

5.5. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема гражданина, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства гражданина, суть обращения, принятое

решение по обращению гражданина (провести проверку, дать письменный ответ по существу поставленных вопросов).

5.6. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

5.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ г. Мурманска № 45, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.8. Карточка по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием, и обратившимся гражданином и передается делопроизводителю МАДОУ г. Мурманска № 45. Образец карточки личного приема гражданина прилагается (приложение 4).

5.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

5.11. Результатом рассмотрения обращения, полученного в ходе проведения личного приема граждан, является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, либо разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

5.12. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный приём в первичном порядке.

## **6. Требования к оформлению ответа на обращения**

6.1. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

6.2. Ответ на обращение подписывается заведующим (в его отсутствие – заместителем заведующего) МАДОУ г. Мурманска № 45.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ г. Мурманска № 45 в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.4. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших такое заявление

6.5. Ответственность за полноту и своевременность ответов на обращения несет ответственный исполнитель.

6.6. При необходимости ответственный исполнитель составляет заключение в свободной форме о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения, все материалы, относящиеся к его рассмотрению, копия ответа гражданину передаются делопроизводителю МАДОУ г. Мурманска № 45.

6.8. Регистрация ответов гражданам о результатах рассмотрения обращений осуществляется делопроизводителем МАДОУ г. Мурманска № 45.

6.9. Материалы обращений (в том числе поступившие во время личного приема), карточки учета личного приема формируются в дело. За хранение дел отвечает делопроизводитель МАДОУ г. Мурманска № 45.

6.10. При уходе в отпуск, ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него обращения делопроизводителю МАДОУ г. Мурманска № 45.

6.11. В случае необходимости материалы дела могут выдаваться для служебного пользования.

Документ может быть изъят из дела, но вместо него в дело подшивается расписка, в которой указывается какой документ, когда и кем изъят. Контроль за возвращением документа в дело возлагается на делопроизводителя МАДОУ г. Мурманска № 45.

## **7. Учет и контроль рассмотрения обращений**

7.1. Учет обращений, поступивших в адрес МАДОУ г. Мурманска № 45, ведется делопроизводителем МАДОУ в Журнале регистрации письменных обращений и карточках личного приема гражданина.

7.2. Делопроизводитель МАДОУ г. Мурманска № 45 осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений.

7.3. Персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращения и содержание ответа несет ответственный исполнитель.

7.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

7.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и ставятся на дополнительный контроль.

7.6. Снятие обращения с контроля оформляется в Журнале регистрации письменных обращений или карточке личного приема гражданина записью о результатах исполнения и датой.

## **8. Информационно-аналитическая работа с обращениями**

8.1. Работа с обращениями подлежит обязательному анализу и обобщению поставленных в них вопросов.

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

9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующего МАДОУ г. Мурманска № 45 при рассмотрении обращения по решению суда.

9.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующим МАДОУ г. Мурманска № 45 с данного гражданина по решению суда.

**муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 45**

**Адреса и телефоны:**

Адрес электронной почты:	<a href="mailto:sadik-45@yandex.ru">sadik-45@yandex.ru</a>
Адрес в сети Интернет:	<a href="http://www.sadik45.ru">http://www.sadik 45.ru</a>
Адрес почтовый:	183052, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 82
Телефон	(8 8152) 25 52 08
Факс	(8 8152) 25 52 08

**Требования к письменному обращению граждан**

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование организации – МАДОУ г. Мурманска № 45;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать:

наименование организации – МАДОУ г. Мурманска № 45;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения.





муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
г. Мурманска № 115

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**

Дата приема \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Заявитель \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество гражданина)

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Прием вел \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. ведущего прием)

Содержание обращения:

---

---

---

---

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения:

---

---

---

---

Подпись ведущего прием \_\_\_\_\_

