

ПРИНЯТО  
на педагогическом совете  
Протокол №1 от 31.08.2022

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МАДОУ  
г. Нижневартовска ДС №86  
"Былинушка"  
Л.М. Волкова  
Приказ от 31.08.2022 №317

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении**  
**города Нижневартовска детском саду №86 «Былинушка»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детский сад №86 «Былинушка» (далее – МАДОУ) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в ДОО.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.**

2.1 Рассмотрение обращений граждан в МАДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. №4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Уставом и другими документами, относящимися к компетенции МАДОУ.

**3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Обращения граждан в ДОО поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности организации, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в дошкольной образовательной организации и других направлений.

Заявление - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

3.2. Сведения о месте нахождения МАДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем МАДОУ размещаются на информационном стенде в и официальном сайте МАДОУ (далее – сайт МАДОУ).

3.3. Обращения граждан могут быть направлены в МАДОУ:

- 1) почтой России по адресу: 628605, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября, 78;
- 2) факсом: 8 (3466) 46-90-34;
- 3) электронной почтой по адресу: [mbdoy-86@yandex.ru](mailto:mbdoy-86@yandex.ru);
- 4) по телефону: 8(3466) 45-14-16, 46-20-36.

3.4. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 628605, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября, 78, 80;

График работы: понедельник, среда, пятница - с 9.00 до 17.00; вторник, четверг – с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв -13.00 до 14.00.

3.5. На официальном сайте МАДОУ, на информационных стендах размещена следующая информация:

- место нахождения МАДОУ;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта МАДОУ;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МАДОУ в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.6. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в МАДОУ.

#### **4. Срок рассмотрения обращения.**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в МАДОУ с момента поступления - не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МАДОУ, в срок до пяти дней со дня их регистрации в МАДОУ подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим (далее - руководителем) (заместителем руководителя) МАДОУ не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник до МАДОУ, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то

он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

## **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в МАДОУ;
- электронной почтой МАДОУ;
- лично в МАДОУ;
- официальный сайт МАДОУ;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения МАДОУ не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование МАДОУ, которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. 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.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в МАДОУ, подлежит обязательному приему.

## **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.**

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному

вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в ДОО, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц МАДОУ при рассмотрении обращений.**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МАДОУ, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

7.2. Должностные лица МАДОУ обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости.

- с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МАДОУ при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МАДОУ являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме.**

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте МАДОУ.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте МАДОУ форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта МАДОУ.

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МАДОУ.

## **9. Личный прием граждан в МАДОУ.**

### **9.1. Организация личного приёма граждан.**

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем МАДОУ и его заместителем (далее - руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем МАДОУ. Во время личного приема заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме (приложение 1 к Порядку).

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству МАДОУ по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.1.3. График приема граждан руководством МАДОУ размещается на официальном сайте МАДОУ и на информационном стенде МАДОУ.

9.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МАДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МАДОУ осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и - журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.12. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ДОО.

9.1.13. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в МАДОУ не должен превышать 20 минут.

9.3. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо МАДОУ, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.4. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах МАДОУ, а также на официальном сайте МАДОУ.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан в МАДОУ.**

### **10.1. Приём письменных обращений граждан**

10.1.1. Поступающие в МАДОУ письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства организации.

10.2.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в организации включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем организации;
- документы личного приема граждан руководителем организации (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
- журнал регистрации письменных обращений граждан;
- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

### **10.3. Регистрация письменных обращений граждан**

10.3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в МАДОУ, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение 2 к Порядку), рассматриваются руководителем МАДОУ и направляются на исполнение согласно резолюции в течение одного дня с даты их поступления.

10.3.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал регистрации письменных обращений граждан.

10.3.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.3.4. Повторными считаются обращения, поступившие в МАДОУ от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению. Не считаются повторными:
- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.3.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штампа по месту отправки.

10.3.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю МАДОУ.

10.4. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.4.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю руководителя МАДОУ;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.4.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МАДОУ, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4.3. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников МАДОУ не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.4.4. Все обращения, поступившие в МАДОУ, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица дошкольного образовательного учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.4.5. Обращения, рассмотренные руководителем МАДОУ, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

10.5. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.5.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя ДОО.

10.5.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.5.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.5.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо дошкольной образовательной организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.5.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем МАДОУ или его заместителем.

- 10.5.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
- 10.5.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 10.5.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 10.5.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 10.5.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 10.5.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.
- 10.5.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
- 10.5.13. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель МАДОУ.
- 10.5.14. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 10.5.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 10.5.16. 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.
- 10.5.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных МАДОУ.
- 10.5.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 10.5.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу МАДОУ, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.
- 10.5.20. Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 10.5.21. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

11.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

## **12. Анализ обращений, поступивших в МАДОУ**

12.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.



12.2.В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо МАДОУ осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в МАДОУ.

12.3. Заместитель руководителя МАДОУ обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

12.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МАДОУ обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

### **13. Организация контроля за исполнением Порядка**

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МАДОУ.

13.4. Уполномоченное лицо МАДОУ, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МАДОУ из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МАДОУ в соответствии с поручением руководителя МАДОУ.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

13.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.7. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МАДОУ представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно руководителю МАДОУ.

13.8. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя руководителя МАДОУ.

13.9. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в МАДОУ обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.10. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц МАДОУ ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

МАДОУ г. Нижневартовска ДС №86 «Былинушка»  
(Наименование учреждения)

---

**Карточка личного приёма граждан**  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_ Социальный статус \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_ Л.М. Волкова \_\_\_\_\_ Дата исполнения \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_  
(подпись)

**Карточка письменного обращения**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Вид документа	(жалоба, предложение, заявление)	Приложение	(наименование приложений документов, кол – во стр.)	<b>(Отметка о контроле)</b>
Льготная категория	(перечень в п.5 формы 1 приложение №2 к приказу)	Социальный состав	(служащий, рабочий, домохозяйка, безработный, студенты, тд.)	

Фамилия \_\_\_\_\_ Имя \_\_\_\_\_ Отчество \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_ (указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)

Куда адресовал заявитель \_\_\_\_\_ (руководителю учреждения \_\_\_\_\_)

Откуда поступило \_\_\_\_\_ (способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)

Регистрационный номер от \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

Куратор \_\_\_\_\_ Дата исполнения \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_ Резолюция \_\_\_\_\_

---

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_