

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в МБДОУ №15 «Ручеек»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в МБДОУ №15 «Ручеек» (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в МБДОУ №15 «Ручеек» на имя заведующего МБДОУ №15 «Ручеек» (далее - МБДОУ), заместителя заведующего по АХЧ, старшего воспитателя МБДОУ 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 МБДОУ, заместителем заведующего, старшим воспитателем МБДОУ.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом МБДОУ, 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», а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в МБДОУ:

- 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 МБДОУ, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Российская Федерация, 633010, Новосибирская область, город Бердск, Микрорайон, 51.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [bsk\\_du15@mail.ru](mailto:bsk_du15@mail.ru).

Телефон/Факс: 8(383) 41-40886/8(383) 41-40188.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью заведующего МБДОУ или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Должностные лица МБДОУ несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес заведующего МБДОУ, организует делопроизводитель МБДОУ.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру делопроизводителем МБДОУ. 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 государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

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 МБДОУ 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) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

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 МБДОУ, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению заведующего МБДОУ.

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

14. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их 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.

15. Заведующий МБДОУ, 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.

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

17. 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 МБДОУ, 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 в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. 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 МБДОУ или соответствующему должностному лицу.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативно - правовых актов МБДОУ или отзывы на нормативно - правовые акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. 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.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативно - правовых актов МБДОУ, осуществляется соответствующим должностным лицом МБДОУ, разработавшим правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц МБДОУ, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом МБДОУ, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием юрисконсульта МКУ «УО и МП».

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

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

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ. 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 МБДОУ.

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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц МБДОУ в связи с рассмотрением обращений направляются заведующему МБДОУ.

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

Многократными 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 МБДОУ, 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, ответственный за работу с обращениями граждан 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 МБДОУ 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 МБДОУ, 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 в подведомственных учреждениях, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

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 из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в МБДОУ, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

34. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в вышестоящие учреждения, иному должностному лицу заведующий МБДОУ 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 МБДОУ.

36. Заведующий МБДОУ подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в МБДОУ на имя заведующего осуществляется делопроизводителем МБДОУ.

37. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Бердска, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

Ответ на запрос подписывается заведующим МБДОУ, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

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

39. 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.

40. 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**

41. Личный прием граждан в МБДОУ проводится в соответствии с распоряжением администрации города Бердска от 15.02.2013 N 32-р "Об организации единого дня приема».

42. Личный прием граждан проводят:

1) заведующий МБДОУ, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;

43. Запись граждан на личный прием к заведующему осуществляет делопроизводитель МБДОУ на основании личного устного обращения гражданина либо обращения по телефону, которое подлежит регистрации в журнале записи на личный прием к заведующему МБДОУ.

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

45. Делопроизводитель МБДОУ 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 заведующим.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МБДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

46. О дате, времени и месте проведения личного приема заведующим МБДОУ заявителю сообщается делопроизводителем МБДОУ дополнительно.

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

48. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заведующего МБДОУ, делопроизводитель МБДОУ своевременно предупреждает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

49. Заведующий МБДОУ при необходимости проводит выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

50. 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.

Делопроизводитель МБДОУ, 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.

51. 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.

52. 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 МБДОУ гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

53. 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**

54. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) заведующего МБДОУ в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

55. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) заведующего МБДОУ в связи с рассмотрением обращения:

заведующего МБДОУ - к директору МКУ «УОиМП».

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

---