

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Муниципальном бюджетном дошкольном учреждении  
детский сад №17

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном учреждении детский сад №17 (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Муниципальном бюджетном дошкольном учреждении детский сад №17 (далее – МБДОУ) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областной закон от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областной закон от 12.05.2009 № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской области»;

Областной закон от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;  
распоряжение Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

приказ министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 18.09.2023 № 187 «Об утверждении методических рекомендаций по работе в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело»»;

распоряжение Администрации Миллеровского района от 25.02.2014 № 22 «Об утверждении Положения об общем отделе Администрации Миллеровского района»;

распоряжение Администрации Миллеровского района от 09.02.2023 № 19 «О распределении обязанностей между главой Администрации Миллеровского района, заместителями, управляющим делами и главным архитектором Администрации Миллеровского района»;

Устав муниципального образования муниципального района «Миллеровский район» Ростовской области;

Регламент Администрации Миллеровского района;

Инструкция по делопроизводству в Администрации Миллеровского района;

Постановление Администрации Миллеровского района от 22.07.2025 № 760 «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Миллеровского района».

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные заведующему МБДОУ, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники МБДОУ несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в МБДОУ его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в МБДОУ, гражданин имеет право лично или через своего представителя:

запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в другие органы власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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;

осуществлять иные права в соответствии с федеральным и областным законодательством.

### 1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другие органы власти или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом МБДОУ для доставки обращений в письменной форме является: 346130, Ростовская область, г. Миллерово, ул. Артиллерийская 16а.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в Управление образования по адресу: 346130 Ростовская область, г. Миллерово, ул. Артиллерийская 16а.

### 2.2. График (режим) работы МБДОУ:

понедельник – пятница с 8.00 час. до 17.00 час.;

предпраздничные дни с 8.00 час. до 16.00 час.;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв с 12.00 час. до 11.00 час.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в МБДОУ путем заполнения специальной электронной формы сервиса Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал). Единое окно цифровой обратной связи.

Направление обращений через Единый портал осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты МБДОУ, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Прием обращений в телефонном режиме в МБДОУ не осуществляется.

Телефон для справок Управления образования: +7 (86385) 2-52-60.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте МБДОУ в сети «Интернет»: [www.millerovo.uoedu.ru](http://www.millerovo.uoedu.ru).

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Управления образования в сети «Интернет»: <https://mil-mbdou17.irob1.ru/>.

На информационном стенде в МБДОУ размещается следующая обязательная информация:

режим работы, телефоны и почтовый адрес МБДОУ;

график личного приема граждан должностными лицами МБДОУ (далее – должностные лица МБДОУ);

почтовый адрес вышестоящих областных органов власти;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

образец заполнения обращения.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками по телефону +7 (86385) 2-52-60:

о местонахождении и графике работы МБДОУ;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта МБДОУ в сети «Интернет»;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;  
не относится к деятельности МБДОУ;  
требует правовой оценки актов, принятых МБДОУ, анализа деятельности МБДОУ либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в МБДОУ, если заведующим МБДОУ, заместителем заведующего не установлен более короткий срок его рассмотрения. Уведомления о рассмотрении обращений граждан формируются с использованием системы «Дело» согласно приложению № 5 к настоящему Порядку. Уведомления авторам обращений, поступивших в электронной форме, направляются на электронный адрес, указанный в обращении, обращений, поступивших в письменной или устной форме, по указанному почтовому адресу.

Заведующий МБДОУ, его заместитель, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в подведомственные учреждения в соответствии с их компетенцией.

Направление заведующим МБДОУ, заместителем заведующего обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования исполнительного органа и его должностного лица, куда направляется обращение. При этом ответственным исполнителем, которому поручено рассмотрение поступившего обращения (далее – ответственный исполнитель), заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по формам согласно приложению № 6 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в МБДОУ, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из МБДОУ для рассмотрения в иные исполнительные органы по форме согласно приложению № 7 с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен заведующим МБДОУ, заместителем заведующего, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу муниципальным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет заведующий МБДОУ.

2.12. Обращения, адресованные заведующему МБДОУ, заместителю заведующего направляются для рассмотрения по компетенции в соответствии с должностными инструкциями специалистов, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию МБДОУ, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.13. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц МБДОУ либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, направляются председателю комиссии по соблюдению требований к служебному поведению работников МБДОУ и урегулированию конфликта интересов для рассмотрения.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в МБДОУ с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные заведующим МБДОУ, заместителем заведующего. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение специалистам МБДОУ, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению специалистам МБДОУ, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в МБДОУ или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении ответственный исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается должностным лицом МБДОУ на основании предложения ответственного исполнителя (приложение № 4) по согласованию с заведующим МБДОУ.

3.8. В случае, если 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.

3.9. 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.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится заведующим МБДОУ.

При обращении непосредственно в МБДОУ граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, заведующим МБДОУ осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина инспектором Управления образования на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в Управление образования на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), регистрируются в МБДОУ.

3.13. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц МБДОУ с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан,

корреспонденция в течение одного дня передается для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в МБДОУ, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.16. Заведующий МБДОУ, получив письмо с обращением, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в системе «Дело».

В случае отсутствия в конверте письменных вложений, либо их недостачи, упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Акты составляются в двух экземплярах, один из которых хранится у заведующего МДОУ, второй приобщается к поступившему обращению.

3.17. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прилагается справка следующего содержания: «Письменного обращения к адресату нет» с датой и личной заведующего МБДОУ.

3.18. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.19. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);

форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.20. Если обращение из вышестоящего органа власти или другого муниципального образования, других организаций, то в регистрационную карточку системы «Дело» вносятся данные:

откуда обращение поступило;

регистрационный номер и дата сопроводительного письма.

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет заведующий МБДОУ.

3.22. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив МБОУ СОШ»).

3.23. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

3.24. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационную карточку вносится запись «без подписи».

3.25. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.26. Заведующему МБДОУ передаются на рассмотрение все обращения граждан, поступившие в его адрес или адрес МБДОУ.

3.27. Обращения граждан, адресованные другим должностным лицам МБДОУ передаются по назначению.

3.28. Заведующий МБДОУ образования определяет должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

3.29. Все обращения, поступившие в МБДОУ, направляются исполнителям в электронном виде с использованием системы «Дело».

3.30. Обращения для рассмотрения по принадлежности направляются в подведомственные учреждения по системе «Дело» посредством внесения резолюции заведующего МБДОУ в регистрационную карточку (далее – РК).

3.31. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в подведомственные учреждения или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.32. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение специалистам МБДОУ, либо в другие организации 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.

3.33. Уведомления авторам обращений формируются и подписываются заведующим МБДОУ, заместителем заведующего с использованием системы «Дело» (приложение № 5).

3.34. Уведомления о перенаправлении обращений подписываются заведующим МБДОУ, заместителем заведующего (приложения № 6, 7).

3.35. Обращения граждан могут рассматриваться должностными лицами или их рассмотрение может быть поручено подведомственным учреждениям, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией.

3.36. В подведомственных учреждениях непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.37. В случае, если поручение о рассмотрении обращения дается подведомственным учреждениям или обращение направлено на рассмотрение в другие организации в соответствии с их компетенцией, заведующий МБДОУ оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.38. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки обобщенного ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым (ответственный исполнитель).

3.39. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению. Информация по исполнению поручения представляется в адрес ответственного исполнителя.

3.40. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.41. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя заведующего МБДОУ.

3.42. В некоторых случаях для рассмотрения обращений необходимо осуществить выезд на место, проведение личного приема заявителя либо создание комиссии в составе ответственных работников МБДОУ, представителей отраслевых органов, депутатов и иных организаций для объективного рассмотрения обращения.

3.43. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

3.43.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.43.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.43.3. Готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.44. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.45. Письма с просьбами о личном приеме заведующим МБДОУ, заместителем заведующего рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами МБДОУ, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.46. Если заявитель ранее обращался в исполнительные органы и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается заведующему МБДОУ для назначения ответственного по организации рассмотрения обращения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину

должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.47. Депутатский запрос, направленный в МБДОУ депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в МБДОУ.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.48. При обращении в МБДОУ депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица МБДОУ дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в МБДОУ.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается заведующим МБДОУ или иными должностными лицами по поручению заведующего МБДОУ.

3.49. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в МБДОУ по вопросам, входящим в компетенцию МБДОУ и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в МБДОУ.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.50. Запросы или обращения депутатов представительных органов городского и сельских поселений района, поступившие в МБДОУ по вопросам, входящим в компетенцию МБДОУ и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации в МБДОУ.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.51. В случае, если при рассмотрении обращения в МБДОУ возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение

направляется заведующему МБДОУ для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.52. В случае если обращение направлено не по принадлежности, то оно возвращается исполнителем не позднее двух рабочих дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес заведующего МБДОУ за подписью исполнителя.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.53. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в подведомственное учреждение либо иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.54. В случае получения в установленном порядке запроса Правительства Ростовской области, органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица МБДОУ обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.55. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.56. Ответы на обращения граждан, поступившие в МБДОУ, подписываются заведующим МБДОУ или его заместителем по его поручению.

Ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, подписываются, как правило, должностным лицом, проводившим прием.

Ответы по итогам рассмотрения жалоб о неудовлетворенности граждан результатами их рассмотрения, о нарушениях норм федерального законодательства и прав граждан должны содержать вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов заявителя о надлежном рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки, организованной в соответствии с пунктом 3.42 настоящего Порядка, подтвердились, ответственным исполнителем (ответственными исполнителями),

рассматривающим обжалуемое обращение, принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса (вопросов).

В случае если доводы не нашли своего подтверждения, готовится ответ заявителю с разъяснением правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядка обжалования принятого решения. Ответ заявителю подписывается председателем комиссии, созданной в соответствии с пунктом 3.42 настоящего Порядка.

3.57. Ответ заявителю оформляется исполнителем в электронном виде в системе «Дело» посредством создания связанной в РК обращения регистрационной карточки проекта документа (далее – РКПД) не позднее 25 дня рассмотрения обращения, в сроки, установленные заведующим МБДОУ либо иным должностным лицом, которому адресовано обращение. Проект ответа направляется на визу должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения, и только после согласования проекта ответа на подпись должностному лицу. После подписания РКПД регистрируется заведующим МБДОУ, ответ на обращение распечатывается в одном экземпляре, на бланке установленного образца в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, проставляется дата и номер РК и передается на подпись на бумажном носителе. После подписания файла сканированный образ документа прикрепляется регистратором в соответствующую РК и направляется гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в МБДОУ в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.58. При подготовке ответов на обращения граждан заявителя в обязательном порядке информируются о том, по распоряжению каких должностных лиц они готовились. Например: «На Ваше обращение к

Президенту Российской Федерации... (Губернатору Ростовской области...))», «По поручению Правительства Ростовской области...» и т.п.

3.59. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям» или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.60. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится у инспектора Управления образования.

3.61. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Заведующий МБДОУ, заместитель заведующего на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в МБДОУ для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» заведующий МБДОУ проставляет новый срок рассмотрения обращения.

3.62. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.63. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, с последующим письменным информированием заявителя о ходе рассмотрения, сроках исполнения обращений и (или) результатах рассмотрения вопроса, поднятого в обращении.

3.64. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с представителем Правительства Ростовской области, федерального органа государственной власти продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования инспектору Управления образования для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.65. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за своевременное исполнение поручений по обращениям граждан и полноту ответа.

3.66. При поступлении отработанных обращений граждан МБДОУ снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения.

В систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращения граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.67. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.68. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.69. Обращения граждан, поступившие в МБДОУ из общественной приемной Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественной приемной Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной по системе «Дело».

#### 4. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

4.1. К участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

4.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в МБДОУ.

4.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.53 раздела 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

4.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

4.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся заведующим МБДОУ на дополнительный контроль.

4.7. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

4.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

4.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

4.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются заведующим МБДОУ либо лицом его замещающим.

4.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц МБДОУ в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

## 5. Личный прием граждан в МБДОУ

5.1. Основание для начала процедуры – поступление в МБДОУ устной или письменной заявки на личный прием.

5.2. Личный прием граждан осуществляется заведующим МБДОУ, его заместителями и другими уполномоченными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

5.3. Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

5.6. Заведующий МБДОУ консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.7. Заведующий МБДОУ во время приема вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу к иным должностным лицам.

5.8. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками подведомственных учреждений.

5.9. Делопроизводителем на личный прием к заведующему МБДОУ, его заместителю оформляется карточка личного приема на каждого заявителя (приложение № 8).

5.10. Должностные лица ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий год, заведующий МБДОУ – ежедневно с 08.00 час. до 11.00 час. и с 13.00 час. до 16.00 час., кроме выходных и праздничных дней.

5.11. График приема граждан ежегодно составляется и утверждается заведующим МБДОУ, вывешивается на информационном стенде и публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте МБДОУ.

5.12. Не позднее чем за день до личного приема граждан ответственный представляет руководителю материалы по приему граждан для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

5.13. В случае невозможности проведения приема граждан заведующим, заместителем заведующего МБДОУ информируют об этом лиц, записавшихся на прием, и совместно с руководителем, который должен проводить прием, решают вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

5.14. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет заведующий МБДОУ, заместитель заведующего.

5.15. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от МБДОУ.

5.16. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

5.17. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

5.18. Повторный прием по одному и тому же вопросу к заведующему МБДОУ, его заместителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

5.20. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

5.21. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.22. Карточка личного приема (при наличии и приложения к ней) не позднее следующего дня после приема направляется на исполнение, после завершения личного приема должностным лицом вносится содержание в РК системы «Дело».

5.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

5.24. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается делопроизводителю МБДОУ.

5.25. Устные и письменные обращения, поступившие в ходе встреч и выездных личных приемов, проводимых заведующим МБДОУ, его заместителем передаются для регистрации делопроизводителю в соответствии с настоящим Порядком.

## 6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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 граждан.

6.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений граждан 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.

6.3. На контроль в обязательном порядке ставится рассмотрение всех письменный и устных обращений граждан.

6.4. Обращения, поступившие из вышестоящих органов власти, депутатов различных уровней власти с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

6.5. Если ответ заявителю, подписанный заведующим или другим должностным лицом, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен для дальнейшего рассмотрения.

6.6. В случае, если в ответе, полученном от подведомственного учреждения и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем в регистрационной карточке системы «Дело» делается соответствующая запись.

6.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы, в частности, по следующим основаниям:

6.7.1. Направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

6.7.2. Предоставление исполнителем, либо лицом, проводившим прием, информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении.

6.7.3. Переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.8. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными инструкциями.

6.9. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в вышестоящие органы власти в срок, ответственный за работу с обращениями граждан вносит в регистрационную карточку системы «Дело»

уведомление о необходимости срочного исполнения и соблюдения сроков рассмотрения обращения.

6.10. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос, поручение после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, заведующий МБДОУ принимает меры дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушения законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

6.11. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль вышестоящими органами власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с вышестоящим органом власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий вышестоящий орган власти.

6.12. Контроль за ходом исполнения поручений и соблюдения сроков исполнения обращений граждан по итогам личных приемов и приемов, проведенных по его поручению, осуществляется в следующем порядке:

6.12.1. Контроль за исполнением поручений осуществляется должностными лицами, на которых возложен контроль непосредственно в тексте поручений или в резолюциях по их исполнению, и инспектором Управления образования.

Ответственные за фактическое исполнение поручений в установленные сроки несут ответственность за их исполнение.

6.12.2. Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляет на имя заведующего МБДОУ доклад с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения. Доклад должен содержать точную дату исполнения поручения.

6.12.3. Проект доклада заведующему МБДОУ об исполнении или продлении срока исполнения поручения подлежит направлению на визирование.

6.12.4. Поручение снимается с контроля по итогам рассмотрения доклада заведующим МБДОУ.

6.13. При поступлении в МБДОУ обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм законодательства, обеспечивается организация и проведение проверок изложенных в доводах уполномоченными лицами по поручению заведующего МБДОУ, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, ответственными исполнителями принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса. Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, привлекаются к дисциплинарной ответственности. В случае если доводы не нашли подтверждения, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

6.14. Оперативный контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий путем предоставления справки-напоминания ответственным исполнителям, формируемой автоматизировано с использованием системы «Дело».

## 7. Проведение аналитической работы

7.1. Заведующий МБДОУ на основе учетных данных системы «Дело» готовит периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан.

## 8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица МБДОУ, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

8.4. В подтверждении своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) специалистов МБДОУ, подготовка и подписание ответа на жалобу, возлагается на заведующего МБДОУ.

8.6. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) сотрудников, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагается на заведующего МБДОУ.

8.7. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц МБДОУ принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу;

признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

8.8. Обжалование решений или действий (бездействия) заведующего МБДОУ, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.9. Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется специалистами МБДОУ.

Приложение № 1  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с № 17

АКТ № \_\_\_\_\_  
ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ  
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ  
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

От «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в Муниципальное бюджетное дошкольное  
(число, месяц, год)

образовательное учреждение детский сад №17

Поступила корреспонденция с уведомлением за №  
\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ гражданина

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Приложение № 2  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с №17

АКТ № \_\_\_\_\_  
О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА  
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ  
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

---



---



---



---

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в МБДОУ д/с № 17

(число, месяц, год)

Поступила корреспонденция с уведомлением за №  
\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

---



---

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Приложение № 3  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с № 17

АКТ № \_\_\_\_\_  
О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ  
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ  
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в МБДОУ д/с № 17

(число, месяц, год)

Поступила корреспонденция с уведомлением за №  
\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ гражданина

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Приложение № 4  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с № 17

Заведующему МБДОУ д/с № 17,  
уполномоченному должностному  
лицу  
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_

—

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

\_\_\_\_\_  
(должность ответственного исполнителя) (подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение № 5  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с № 17

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД №17**  
ул. Артиллерийская 16а, г. Миллерово, Ростовская область, 346130  
телефон для справок (86385) 2 52 60

---

№ \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Адрес:

Кому:

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17, в соответствии с ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривается в МБДОУ д/с № 17.

О результатах рассмотрения Вам будет сообщено в установленный законом срок.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель  
телефон

Приложение № 6  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с № 17

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДЕТСКИЙ САД №17**

ул. Артиллерийская 16а, г. Миллерово,  
Ростовская область, 346130  
тел./факс (86385) 2 52 60  
E-mail: M-MDOY-17@yandex.ru

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый .....!

Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17, рассмотрено. В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено \_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок со дня регистрации Вашего обращения в вышеуказанной организации.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель  
телефон

Приложение № 7  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с № 17

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДЕТСКИЙ САД №17**

ул. Артиллерийская 16а, г. Миллерово,  
Ростовская область, 346130  
тел./факс (86385) 2 52 60  
E-mail: M-MDOY-17@yandex.ru

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется обращение.

Заявитель – \_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в Муниципальное учреждение Управление образования Миллеровского района.

Приложение: \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель  
телефон

Приложение № 8  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБДОУ д/с № 17

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДЕТСКИЙ САД № 17**  
ул. Артиллерийская 16а, г. Миллерово, Ростовская область, 346130  
телефон для справок (86385) 2 52 60

---

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

№ \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина, контактный телефон)

**Краткое содержание обращения гражданина**

**Содержание принятого решения по устному обращению гражданина**

---

(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)

---

(подпись)

---

Инициалы, фамилия

Заявитель с устным разъяснением согласен и не требует письменного ответа.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_