

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НОЯБРЬСКА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ «БЕЛОСНЕЖКА»  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОЯБРЬСК  
МБДОУ «БЕЛОСНЕЖКА»

629810 Россия, Ямало-Ненецкий автономный округ, г.Ноябрьск ул. Изыскателей, 36в  
тел.(3496) 39-43-56, 39-43-57 e-mail: mdou\_belosnezhka@mail.ru, ИНН/КПП 8905024884/890501001

ПРИКАЗ

30.12.2022

№ 359-од

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан администрацией муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Белоснежка» муниципального образования город Ноябрьск

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Закон Ямало-Ненецкого бюджетного округа от 28 сентября 2017 г. № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» (с изменениями и дополнениями) в целях установления гарантии прав граждан Российской Федерации, на обращение и к должностным лицам, на основании протокола общего собрания работников от 25.12.2022 № 4, приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан администрацией муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Белоснежка» муниципального образования город Ноябрьск согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ «Белоснежка»



Т.П. Кравченко

**Положения о порядке рассмотрения обращений граждан администрацией  
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения  
«Белоснежка» муниципального образования город Ноябрьск**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан администрацией муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Белоснежка» муниципального образования город Ноябрьск (далее Положение) в целях установления гарантии прав граждан Российской Федерации, на обращение и к должностным лицам, муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Белоснежка» муниципального образования город Ноябрьск.

1.2. Положение разработано на основании:

- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями);
- Закона Ямало-Ненецкого бюджетного округа от 28 сентября 2017 г. № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» (с изменениями и дополнениями).

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан администрацией муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Белоснежка» муниципального образования город Ноябрьск (далее МБДОУ «Белоснежка»), распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

1.8. Администрация МБДОУ «Белоснежка» анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к письменному обращению**

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации МБДОУ «Белоснежка», а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию МБДОУ «Белоснежка» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ «Белоснежка» или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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



Все поступающие в администрацию МБДОУ «Белоснежка» письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются в «Журнале регистрации входящей документации», а также в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение № 1). Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБДОУ «Белоснежка», подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации МБДОУ «Белоснежка», решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

4.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ «Белоснежка», подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал.

4.3. Заведующий МБДОУ «Белоснежка»:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующему МБДОУ «Белоснежка», готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ «Белоснежка» и регистрируются в журнале.

4.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.



Ответ на обращение, поступившее в Администрацию МБДОУ «Белоснежка» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему МБДОУ «Белоснежка», который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего МБДОУ «Белоснежка» и его заместителей устанавливается следующей: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ «Белоснежка» из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим МБДОУ «Белоснежка», принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим МБДОУ «Белоснежка» или заместителем.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок



рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу 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 заведующему МБДОУ «Белоснежка».

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

6.1. Обращения, поступившие заведующей ДООУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

## **7. Организация работы по личному приему граждан**

7.1. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ «Белоснежка» устанавливается заведующим.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МБДОУ «Белоснежка», заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в журнале делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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 обращении вопросов.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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



7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.8. Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

- 1) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, а также инвалиды I и II группы, их законные представители;
- 2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 3) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий (далее - инвалиды войны);
- 4) инвалиды I и II групп, а также семьи, имеющие детей-инвалидов;
- 5) супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, родители, супруги ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- 6) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие Чернобыльской и других радиационных аварий, и катастроф;
- 7) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 8) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Ямало-Ненецкого бюджетного округа»;
- 9) беременные женщины;
- 10) граждане старше 70 лет;
- 11) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

7.9. Личный прием граждан, указанных в п.7.8, осуществляется в срок не позднее 10 дней со дня регистрации обращения, содержащего просьбу о личном приеме. При личном приеме указанные граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

7.10. В случае, если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, их прием производится в порядке их фактической явки на личный прием.

## **8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего МБДОУ «Белоснежка» о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2. Заведующий МБДОУ «Белоснежка» принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **9. Хранение материалов по обращениям граждан**

9.1. Заведующий МБДОУ «Белоснежка» осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ «Белоснежка».

9.3. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

- 9.4. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.
- 9.5. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
- 9.6. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МБДОУ «Белоснежка».

Согласовано:

С учетом мотивированного мнения Первичной профсоюзной организации Протокол № 10 от 21.12.2022



*Приложение 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений  
граждан администрацией муниципального бюджетного  
дошкольного образовательного учреждения «Белоснежка»  
муниципального образования город Ноябрьск*

«Журнал личного приема граждан»

№ п/п	Дата	ФИО, адрес, обратившегося гражданина	Краткое содержание обращения	Содержание и дата резолуции	Отметка о принятых решениях