

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад № 21 «Колокольчик» комбинированного вида города Искитима Новосибирской  
области

**ПРИКАЗ**

«10» 09 2018 г.

№ 4А

г. Искитим

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями  
граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке  
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с  
обращениями граждан (далее - Инструкция).
2. Заместителю заведующего Косицыной Ю. С. разместить прилагаемую  
Инструкцию на официальном сайте
3. Назначить заместителя заведующего Косицыну Ю. С. ответственным  
лицом за организацию личного приема граждан.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ № 21


Г.Р. Малахова

С приказом ознакомлены:

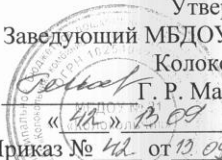
1. Ю. С. Косицына Ю. С. Косицына



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
детский сад № 21 «Колокольчик» комбинированного вида  
г. Искитима Новосибирской области

Согласовано  
Председатель ПК  
 Е. В. Макарова  
« 13 » 09 2018 г

Утверждаю  
Заведующий МБДОУ № 21  
Колокольчик  
Г. Р. Малахова  
« 13 » 09 2018  
Приказ № 44 от 13.09.2018



ИНСТРУКЦИЯ  
о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших заведующему муниципальному бюджетному дошкольному образовательному учреждению детский сад № 21 «Колокольчик комбинированного вида города Искитима Новосибирской области (далее – МБДОУ № 21 «Колокольчик») 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 № 21 «Колокольчик, заместителем заведующего.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, уставом муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 21 «Колокольчик» комбинированного вида города Искитима Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к заведующему, заместителю заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик»:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа [kolokolchik\\_nso21@mail.ru](mailto:kolokolchik_nso21@mail.ru)
- 3) на официальном сайте <https://dou21iskitim.ru>
- 4) лично (на личных приемах);
- 5) устно (по телефону 8(383-43)2-27-48).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие заведующему, заместителю заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик», подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 633203, Новосибирская область, город Искитим, микрорайон Индустриальный 7 а.

Факс/телефон: (383-43) 2-2748.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью заведующего, заместителя заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик» или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Заведующий, заместитель заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик» несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими заведующему МБДОУ № 21 «Колокольчик» организует уполномоченное лицо МБДОУ № 21 «Колокольчик». Прием, учет и первичную обработку поступивших в МБДОУ № 21 «Колокольчик» письменных обращений граждан осуществляет должностное лицо МБДОУ № 21 «Колокольчик», ответственное за обработку, учет и хранение входящей корреспонденции.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения заведующим МБДОУ № 21 «Колокольчик».

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 учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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 № 21 «Колокольчик» 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) свою 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.

12. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию МБДОУ № 21 «Колокольчик, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

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) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. 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;

- 4) 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, заместитель заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик, 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 злоупотреблением права.

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. В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с 26 настоящей Инструкции на официальном сайте МБДОУ № 21 «Колокольчик» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

18. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МБДОУ № 21 «Колокольчик 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 орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19. 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.

20. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ № 21 «Колокольчик в Журнале регистрации входящей корреспонденции. Заведующий или заместитель заведующего определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

21. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего, заместителя заведующего МБДОУ № 21

«Колокольчик», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина,

направившего обращение, о переадресации обращения.

### III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан

22. Письменные обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ № 21 «Колокольчик и относящиеся к компетенции МБДОУ № 21 «Колокольчик, 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.
23. 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 администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.
24. В исключительных случаях заведующий МБДОУ № 21 «Колокольчик вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.
25. Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.
26. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МБДОУ № 21 Колокольчик в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МБДОУ № 21 «Колокольчик обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 17 настоящей Инструкции на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
27. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения хранятся в папке «Исходящая корреспонденция».

### IV. Личный прием граждан

28. Личный прием граждан заведующим МБДОУ № 21 «Колокольчик проводится по средам каждой недели. Начало проведения приема с 16.00. до 17.00, заместителем заведующего по пятницам каждой недели с 15.30 до 16.30.

29. Запись граждан на личный прием на основании письменного обращения осуществляют в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием (приложение 1).
30. Обращения граждан о личном приеме, поступившие в МБДОУ № 21 «Колокольчик» по телефону, регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение 2). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.
31. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.
32. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.
33. Работники МБДОУ № 21 «Колокольчик», осуществляющие запись на личный прием вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.
34. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ № 21 «Колокольчик», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
35. О дате, времени и месте проведения личного приема заявителю сообщается работником МБДОУ № 21 «Колокольчик» дополнительно.
36. Заведующий, заместитель заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик» ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своем кабинете.
37. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.
38. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
39. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, работники МБДОУ № 21 «Колокольчик» своевременно сообщают об этом работникам, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.
40. В день проведения личного приема граждан заведующим, заместителем заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик» работники МБДОУ № 21 «Колокольчик», ответственные за документооборот или организацию проведения личного приема граждан, заполняют карточки личного приема граждан (приложение N 3).
41. Работник МБДОУ № 21 «Колокольчик», 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.

42. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.
43. 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 компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
44. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
45. Заведующий, заместитель заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик» принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

#### V. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

46. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица МБДОУ № 21 «Колокольчик» в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
47. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) заведующего МБДОУ № 21 «Колокольчик» в связи с рассмотрением обращения к директору муниципального казенного учреждения «Управление образования и молодежной политики» города Искитима Новосибирской области (633209, Новосибирская область, город Искитим, ул. Советская, 252).
48. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.