

Российская Федерация  
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН  
УСОЛЬСКОГО РАЙОННОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 19 «Брусничка»

**ПРИКАЗ**

от «19» ноября 2019 г.

№ 59

Об утверждении регламента работы  
с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), Федерального закона от 07.05.2013 № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса РФ об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент работы с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад № 19 «Брусничка» (приложение № 1).
2. Назначить ответственных лиц по рассмотрению обращений граждан, участников образовательного процесса:

ФИО	Должность	Направление деятельности
Качко Н.Н.	заведующий	Все направления деятельности ДОУ
Роднина Н.В.	старший воспитатель	Образовательная деятельность
Баранова Е.И.	Заведующий хозяйством	Хозяйственная деятельность
Каткова Т.В.	Делопроизводитель	Делопроизводство, кадровое обеспечение
Хомякова Е.А.	Председатель ПК	Профсоюзная деятельность

3. Ответственным лицам рекомендовать проводить разъяснительную работу среди граждан по наиболее типичным и повторяющимся обращениям согласно своим направлениям.

4. Ответственным лицам готовить проекты ответов на обращения, поступившие на сайт образовательного учреждения. Проекты ответов передавать руководителю учреждения.

5. Утвердить перечень вопросов, находящихся в компетенции ответственных лиц МБДОУ «Детский сад № 19 «Брусничка» по работе с обращениями граждан (приложение № 2).

6. Ежеквартально осуществлять анализ о количестве и характере обращений граждан в письменных и устных обращениях, о результатах их рассмотрения каждым ответственным лицом. Заведующий ДОУ составляет сводный ежеквартальный, полугодовой и годовой анализ обращений граждан и доводит до сведения участников образовательного процесса (приложение № 3).

7. Делопроизводителю Катковой Т.В., разместить в холле 1 этажа график приема граждан ответственными лицами.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ  
«Детский сад № 19 «Брусничка»



Качко Н.Н.

С приказом ознакомлены:

Роднина Н.В.

Баранова Е.И.

Каткова Т.В.

Хомякова Е.А.

Four handwritten signatures in blue ink, corresponding to the names listed on the left: Rodnina N.V., Baranova E.I., Katkova T.V., and Khomyakova E.A.

## Регламент работы с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад № 19 «Брусничка»

### I. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад № 19 «Брусничка» (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес руководителя учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в МБДОУ «Детский сад № 19 «Брусничка» (далее – учреждение) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- с Федеральным законом от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, региональными законами, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

### II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

### III. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведётся отдельно от общего делопроизводства учреждения.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;
- документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
- журнал регистрации письменных обращений граждан;

- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.
- 3.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение 1 к Регламенту), рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.
- 3.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.
- 3.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.
- 3.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.
- 3.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.
- 3.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет руководитель учреждения.
- 3.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения, принятого по нему решения, о чем также делается отметка в регистрационно-контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

#### **IV. Личный приём граждан**

- 4.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно, согласно утвержденному руководителем учреждения графику (рекомендуется по вторникам с 16.00 до 18.00 часов). Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте.
- 4.2. Во время личного приема заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме.
- 4.3. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный руководителем учреждения работник.

**Перечень вопросов находящихся  
в компетенции заведующего по работе с обращениями граждан**

- Исполнение нормативных документов федерального, регионального и муниципального уровня, регламентирующих деятельность образовательного учреждения
- Разработка и утверждение локальных актов учреждения
- Планирование работы ДООУ
- Штатное расписание
- Прием и увольнение, перевод сотрудников
- Соблюдение инструкций, трудовой дисциплины
- Прием и отчисление детей
- Заключение договоров (трудовые, между ДООУ и родителями, с организациями)
- Оплата и стимулирование труда
- Соблюдение правил ОТ, ПБ, ТБ
- Вопросы питания и медицинского обслуживания
- Выполнение решений педсоветов, результатов контроля
- Выполнение предписаний органов государственного надзора
- Финансовые вопросы
- Родительская плата
- Социальная защита сотрудников и детей
- Повышение квалификации сотрудников
- Платные образовательные услуги
- Приветствия, благодарности
- Жалобы

**Перечень вопросов находящихся в компетенции старшего воспитателя по  
воспитательно-методической работе по работе  
с обращениями граждан**

- Планирование образовательного процесса
- Организация предметно-пространственной развивающей среды
- Подготовка к педсовету, семинару, консультациям
- Повышение квалификации педагогов, родителей
- Результаты внутреннего контроля
- Режим работы, расписание занятий
- Аттестация педагогов
- Дополнительные образовательные услуги
- Консультирование по вопросам воспитания, обучения и развития детей
- Вопросы по новинкам педагогической литературы
- Мониторинг качества образования
- Социальная защита детей
- Выставки, открытые мероприятия, смотры-конкурсы
- Ведение документации по образовательной деятельности
- Отчеты по мероприятиям

**Перечень вопросов, находящихся в компетенции  
Заведующего хозяйством по административно-хозяйственной работе  
по работе с обращениями граждан**

- Сохранность хозяйственного инвентаря
- Чистота помещений и прилегающей территории
- Благоустройство территории, озеленение
- Ремонт помещений, оборудования, участков
- Исправность освещения, системы отопления, вентиляции, водоснабжения
- Обеспечение канцтоварами, предметами хозяйственного обихода
- Работа складских помещений
- Инвентаризация
- Приобретение мебели, посуды, игрушек
- Приобретение спецодежды, средств индивидуальной защиты работников
- Пожарная безопасность, техника безопасности и другие условия безопасности жизнедеятельности
- Пропускной режим на территорию ДОУ и помещения
- Исполнение предписаний Роспотребнадзора, Госпожнадзора

**Перечень вопросов, находящихся в компетенции делопроизводителя по работе с обращениями граждан**

- Табель учета рабочего времени
- Справки, выписки
- Пенсионные вопросы
- Вопросы рабочего времени и времени отдыха
- Стаж, квалификация педагогов
- Приказы, распоряжения по кадровому составу
- Прием и увольнение сотрудников
- Отчеты
- Работа с архивом
- Справки
- Входящая и исходящая документация
- Приказы, распоряжения
- Прием, отчисление детей, заявление на отпуск детей
- Табель учета питания сотрудников
- Предоставление документов на компенсацию части родительской платы (справка)
- Предоставление документов, подтверждающих право на полное или частичное освобождение от родительской платы (справка)

**Перечень вопросов, находящихся в компетенции председателя профсоюзного комитета по работе с обращениями граждан**

- Охрана труда (условия работы)
- Психологический микроклимат
- Культмассовая работа
- Выплаты социального характера, льготы
- Трудовые споры
- Результаты общественного контроля
- Разработка и согласование локальных актов
- Решения профкома и профсоюзного собрания
- Грамоты и благодарности
- Жалобы



ФОРМА 1

**Информация о количестве и характере обращений граждан, поступивших в МБДОУ  
«Детский сад № 19 «Брусничка»  
за \_\_\_\_\_ 2019**

№ п/п	Наименование сведений	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
1	Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)				
2	Количество письменных обращений бессмысленные по содержанию				
	-поставлено на контроль				
	-направлено на исполнение без контроля				
	-коллективных				
	-повторных				
3	Рассмотрено с нарушением установленных сроков				
4	Проверено обращений граждан с выездом на место				
5	Заявители льготных категорий (письменные обращения)				
	-афганцы				
	-вдовы				
	-ветераны труда				
	-инвалиды				
	-инвалиды труда				
	-инвалиды детства				
	-инвалиды ВОВ				
	-одинокие матери				
	-мигранты и беженцы				
	-многодетные семьи				
	-опекуны				
	-пострадавшие от пожара				
	-пострадавшие от радиации				
	-репрессированные				
	-семьи погибших				
	-участники ВОВ				
	-участники локальных войн				
	-МНС (малочисленные народы Севера)				
	-ветераны ВС (вооруженных сил)				
	-семьи с детьми-инвалидами				
	-труженики тыла				
	Всего обращений				
	Всего обращений не имеющих льготных категорий				
6	Всего проведено личных приемов				

	граждан				
7	Данные о выездных приемах граждан:				
	Всего проведено выездных приемов				
	Принято всего граждан на выездных приемах				
	Рассмотрено всего обращений на выездных приемах				
8	Данные о проведении «прямых телефонных линий» с населением				
	Всего проведено «прямых телефонных линий»				

Заведующий МБДОУ  
«Детский сад № 19 «Брусничка»



Качко Н.Н.



**Информация о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан и о результатах их рассмотрения**

№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений	Количество обращений на личном приеме	Выездной прием	Всего
1	Темы обращений				
1.1	Труд и зарплата				
1.2	Государство, общество, политика				
1.3	Наука, культура, спорт, информация				
1.4	Народное образование				
	- дошкольное образование				
	- дополнительное образование				
1.5	Коммунально-бытовое обслуживание				
1.6	Финансовые вопросы				
1.7	Жалобы на должностные лица				
1.8	Работа с обращениями граждан				
1.9	Приветствия, благодарности				
1.10	Вопросы, не вошедшие в классификатор				
	Итого				
2	<b>Результаты рассмотрения</b>				
	Решено положительно				
	Дано разъяснение				
	Приняты меры				
	Отказано				

Заведующий МБДОУ  
«Детский сад № 19 «Брусничка»



Качко Н.Н.