

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБДОУ «Детский сад № 7 «Сказка»  
I. Общие положения**

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад №7 «Сказка»(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 №7 «Сказка»(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 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 входящей документации;
- 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 ежедневно, (с 08.00 до 17.00 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 (приложение 2 к Регламенту).

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.

---

(Наименование учреждения)

**Карточка письменного обращения**

**Карточка № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

Вид документа	(жалоба, предложение, заявление)	Приложение (наименование приложений документов, кол – во стр.)	(Отметка о контроле)
---------------	----------------------------------	----------------------------------------------------------------	----------------------

Льготная категория	(перечень в п.5 формы 1 приложение №2 к приказу)	Социальный состав	(служащий, рабочий, домохозяйка, безработный, студенты, тд.)
--------------------	--------------------------------------------------	-------------------	--------------------------------------------------------------

Фамилия \_\_\_\_\_ Имя \_\_\_\_\_ Отчество \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_ (указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)

Куда адресовал заявитель \_\_\_\_\_ (руководителю учреждения \_\_\_\_\_)

Откуда поступило \_\_\_\_\_ (способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)

Регистрационный номер от \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

Куратор \_\_\_\_\_ Дата исполнения \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_ Резолюция \_\_\_\_\_

---

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к регламенту работы с обращениями  
граждан в МБДОУ «Детский сад №7  
«Сказка»

**Карточка личного приёма граждан**  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_ Социальный статус \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_ Дата исполнения \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Исполнитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение 2 к приказу  
к приказу № 94/3 от 03.09.2019г.

### График приема граждан в МБДОУ «Детский сад №7 «Сказка»

№	Ф.И.О.	Должность	Направление деятельности	Дни приема	Часы приема	Место приема
1.	Панова Анна Михайловна	заведующий	Нормативно-правовое обеспечение деятельностью учреждения	ежедневно	08.00-17.00	Кабинет заведующего
2.	Тютрина Надежда Николаевна	Старший воспитатель	Образовательная деятельность	ежедневно	08.00-11.30	Методический кабинет
3.	Валигура Ольга Михайловна	заведующий хозяйством	Хозяйственная	ежедневно	08.00-16.00	Методический кабинет
4.	Селезнёва Тамара Александровна	делопроизводитель	Кадровое обеспечение, делопроизводство	каждая среда	08.00-11.30	Кабинет заведующего
5.	Корней Нина Александровна	Представитель трудового коллектива	Профсоюзная деятельность	каждая среда	08.00-12.00	Методический кабинет
6.	Шитина Анна Константиновна	Главный бухгалтер	Финансовая деятельность	ежедневно	16.00-18.00	Кабинет бухгалтерии

**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 ДОУ
- Штатное расписание
- Прием и увольнение, перевод сотрудников
- Соблюдение инструкций, трудовой дисциплины
- Прием и отчисление детей
- Заключение договоров (трудовые, между ДОУ 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 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 ДООУ и помещения
- Исполнение предписаний Роспотребнадзора, Госпожнадзора и т.д

**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
- Отчеты
- Работа с архивом
- Начисление родительской платы за присмотр и уход за детьми
- Начисление родительской платы за платные образовательные услуги
- Предоставление документов на компенсацию части родительской платы
- Предоставление документов, подтверждающих право на полное или частичное освобождение от родительской платы

**Перечень вопросов находящихся в компетенции  
Представителя трудового коллектива 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

**Перечень вопросов находящихся в компетенции  
главного бухгалтера по работе с обращениями граждан**

- Исполнение плана финансово-хозяйственной деятельности
- Оплата по заключенным договорам
- Начисление заработной платы
- Налоговые отчисления
- Выплаты из фонда социального страхования
- Оплата льготного проезда
- Справки формы 2 – НДФЛ, о среднемесячной заработной плате



ФОРМА 1

ИНФОРМАЦИЯ  
О КОЛИЧЕСТВЕ И ХАРАКТЕРЕ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДРЕС  
МБДОУ «Детский сад №7 «Сказка»

за 2019 год

№ п/п	Наименование сведений	Предыдущий период	Отчетный период	отчётный к предыдущему в %
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	-	-	-
	<b>Всего</b>	-	-	-
	-не имеют льгот	-	-	-
6.	Всего проведено личных приемов граждан	-	-	-
7.	Принято всего граждан на личных приемах	-	-	-
8.	Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан	-	-	-
9.	Данные о выездных приемах граждан:	-	-	-
9.1	Всего проведено выездных приемов	-	-	-
9.2	Принято всего граждан на выездных приемах	-	-	-
9.3	Рассмотрено всего обращений на выездных приемах	-	-	-
10	Данные о проведении «прямых телефонных линий» с населением	-	-	-
10.1	Всего проведено «прямых телефонных линий»	-	-	-
10.2	Поступило обращений в ходе проведения «прямых телефонных линий» с населением	-	-	-

Заведующий МБДОУ «Детский сад №7 «Сказка»

Панова А.М

**И Н Ф О Р М А Ц И Я  
О ВОПРОСАХ, ПОСТАВЛЕННЫХ В УСТНЫХ И  
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, И О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ**

**МБДОУ «Детский сад № 7 «Сказка»**

**За 2019 год**

№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений	Количество обращений на личном приеме	Выездной прием	Всего
1.	<b>Темы обращений</b>				
1.1	Труд и зарплата				
1.2	Государство, общество, политика				
1.3	Наука, культура, спорт, информация				
1.4	Народное образование				
	- дошкольное образование				
	- основное общее, среднее (полное) общее 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>				
2.1	Решено положительно				
2.2	Дано разъяснение				
2.3	Отказано				
2.4	Находится в работе				
	Итого				

Заведующий МБДОУ «Детский сад №7 «Сказка»

Панова А.М.