

ПРИНЯТО:  
Педагогическим советом  
МБДОУ «Детский сад № 21»  
(протокол от 27 января 2021 г. № 3)

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий  
МБДОУ «Детский сад № 21»  
\_\_\_\_\_ Е.Н. Балабан  
Приказ № 34 от 27 января 2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
Муниципального бюджетного дошкольного  
образовательного учреждения  
«Детский сад № 21» г. Сыктывкара**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 21» г. Сыктывкара (далее – МБДОУ) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устава МБДОУ № 21.

1.2. Настоящее Положение содержит порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 21, проведения анализа порождающих их причин и характера; осуществление контроля сроков и качества их исполнения.

1.3. Под обращениями граждан в настоящем Положении следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

**ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА** - направленное должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности МБДОУ;

**ЗАЯВЛЕНИЕ** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности МБДОУ и должностных лиц;

**ЖАЛОБА** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

**ХОДАТАЙСТВО** - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определённого статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.4. Делопроизводство по обращению граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

## **2. ПРИЁМ, УЧЁТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

2.1. Приём поступивших обращений граждан возлагается на ответственное лицо, назначенное приказом руководителя. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность их адресования;
- письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации) не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;
- письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства или работы (учёбы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Все виды поступающих письменных обращений граждан должны быть зарегистрированы в течение трёх дней со дня их поступления.

2.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

### **3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в журнале учёта заявлений и обращений граждан по форме согласно приложению № 1, оформление карточки личного приёма гражданина согласно форме (приложение № 2).

3.2. При личном приёме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации

3.3. Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.4. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего обращения через дробь индекса дела по номенклатуре.

3.5. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ответом.

3.6. Обращения одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или заведующему МБДОУ, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-243/2-01.3-20).

3.7. В целях обеспечения систематизации и облегчения поиска ведётся алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения (в хронологическом порядке).

### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. После регистрации, обращения передаются заведующему МБДОУ. Указания по исполнению обращений даются заведующему МБДОУ, его заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передаётся оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

4.2. Запрещается направлять обращения граждан для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.3. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ, передаются под личную подпись исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения граждан представляются ответственным за подписью того специалиста (педагогического работника), кому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего подписавшего поручение (резолуцию).

4.5. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения даётся только в письменной форме. При обращении на личном приёме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале. Результат приёма посетителей отмечается в журнале ведущим приёмом.

4.6. Обращения с ответами на них, заведующий МБДОУ, а в его отсутствие заместитель, исполняющий его обязанности, передаёт в почту начальника Управления дошкольного образования АМО ГО «Сыктывкар» или его заместителям в зависимости от того, кто давал поручение для окончательного принятия решения по исполнению обращения. Если ответ не отправляется в другую организацию или должностному лицу, то проставляется в левом верхнем углу надпись: «В ДЕЛО», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения гражданина требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «КОНТРОЛЬ» и обращение ставится на повторный контроль.

4.7. Подписанные ответы на обращения граждан и закрытые «В ДЕЛО» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.8. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, руководитель (и/или специалист) обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), ссылки на номер и дату направленного обращения, сделать соответствующие отметки об исполнении, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить по почте.

4.9. В случае если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.10. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.11. При получении письменного обращения гражданина, 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. В случае если текст письменного обращения гражданина не поддаётся прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МБДОУ либо уполномоченное 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 МБДОУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Обращения граждан, поступившие в МБДОУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены директором либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в данные сроки.

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН**

6.1. Приём граждан в МБДОУ ведут: заведующий, его заместители, старший воспитатель. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос обо всех имеющихся в МБДОУ материалах по этому заявителю. Подобранные документы, вместе передаются ведущему приёму по личным вопросам. Результат приёма посетителей отмечается в журнале лично ведущим приёмом.

6.3. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Во время личного приёма каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приём граждан может быть приглашён специалист или педагогический работник (по договорённости).

## **7. КОНТРОЛЬ СВОЕВРЕМЕННОГО РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. Каждое обращение фиксируется в журнале обращения граждан.

7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

7.4. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий МБДОУ, который давал поручение по их рассмотрению.

7.5. Заместитель заведующего, старший воспитатель или по их поручению другие должностные лица должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.6. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

7.7. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приёма составляются по мере надобности.

## **8. СОСТАВЛЕНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ДЛЯ ПОСЛЕДУЮЩЕГО ХРАНЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В РАБОТЕ**

8.1. Обращения граждан, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел МБДОУ.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешённые предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан.

8.4. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются 5-ти летним сроком хранения. В необходимых случаях назначенной приказом заведующего МБДОУ экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения предложений граждан.