

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
города Калининграда детский сад № 113

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МАДОУ д/с № 113

Арчинова Н.В.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения города Калининграда детского сада № 113 в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение содержит порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан в МАДОУ, анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения.

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

1.3.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в МАДОУ письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАДОУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

1.3.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ и должностных лиц.

1.3.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицами определённого статуса, прав или свобод. Работа с обращениями ведётся в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

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

**2. Приём, учёт и регистрация обращений**

2.1. Приём поступивших обращений возлагается на заведующего МАДОУ.

При приёме письменных обращений, в соответствии с ч.1 ст.7 Закона № 59-ФЗ:

- проверяется правильность 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 невскрытыми в почтовое отделение для отправки адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;

письменное обращение 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 должны быть зарегистрированы в течение суток со дня 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, предусмотренной учётной карточкой.

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

3.3. Регистрируются 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 присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом углу повторных обращений и на учётных карточках делается пометка «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 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 МАДОУ, учитываются под регистрационным индексом первого обращения. Перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, добавляется порядковый номер, проставляемый через дробь.

3.7. Карточка формируется в хронологическом порядке.

### **4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

4.1. После регистрации обращения передаются заведующему МАДОУ. Указания по исполнению обращений заведующий даёт заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресатом 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 считается указанный первым, ему же передаётся оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

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

4.3. Обращения граждан, поступившие заведующему МАДОУ, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), кому было передано поручение, и адресуются на имя заведующего, подписавшего поручение (резолуцию).

4.5. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. 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 карточке личного приёма гражданина. Результат приёма посетителей отмечается в карточке лично ведущим приём.

4.6. Заведующий МАДОУ (заместитель, исполняющий его обязанности) передаёт обращения с ответами в почту начальника отдела 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 другому должностному лицу, то в левой верхней углу проставляется надпись «в дело», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, то в левом верхнем углу проставляется слово «контроль», и обращение ставится на повторный контроль.

4.7. Подписанные ответы на обращения и закрытые «в дело» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.8. Перед отправкой заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, заместитель заведующего и (или) делопроизводитель обязаны проверить правильность оформления и адресования; наличие всех страниц обращения и ответа, подписей, приложений (если имеются); сделать соответствующие отметки об исполнении; зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.

4.9. В случае если в письменном обращении 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 совершенном 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, в котором обжалуется решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования.

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

4.12. Если текст письменного обращения не подлежит прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес подлежат прочтению.

4.13. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы в связи с ранее направляемыми в МАДОУ обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий (уполномоченное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

4.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну,

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.15. 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 в МАДОУ.

## **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

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

5.2. В тех случаях, когда разрешения обращения необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения по письменному обращению исполнителя с подобным обоснованием могут быть ( в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем за 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

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 МАДОУ ведут заведующий и его заместители. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком, который должен быть доведён до сведения граждан.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по заявителю. Подобранные документы вместе с карточкой приёма передаются ведущему приёму по личным вопросам. Результат приёма посетителей отмечается в карточке.

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, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. 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, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приём может быть приглашен специалист или педагог группы (по договорённости).

## **7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан**

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

7.2. Заместители заведующего (другие должностные лица по их поручении) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по их своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежемесячно.

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

## **8. Составление номенклатуры дел. Формирование дел для последующего хранения и использования его в работе**

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

8.2. Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в неё вносятся соответствующие изменения, дополнения.

8.3. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

8.4. 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.

8.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан. Срок хранения документов – пять лет. В необходимых случаях экспертная комиссия, назначенная приказом заведующего МАДОУ, может принять решение об увеличении срока хранения.