

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
протокол № 1
от «28» августа 20 23 г.



Утверждено
Заведующий
МБДОУ «Детский сад №5»
И.В. Вечерова
Приказ №102/1 от «28» августа 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

- 1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения г.Владимира «Детский сад №5» (далее – МБДОУ) 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 приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в МБДОУ, 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 МБДОУ письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.
 - 1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.
 - 1.3.3. 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности МБДОУ 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 определенного статуса, прав или свобод. Работа с

обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

- 1.1. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Прием, учет и регистрация обращений

- 2.1. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя МБДОУ.

При приеме письменных обращений:

- 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 связи 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 (учебы) 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 трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан по форме, предусмотренной учетной карточкой.
- 3.2. При личном приеме 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 верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках 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 истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен 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 руководителю МБДОУ, учитываются под регистрационным индексом первого обращения. Перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, добавляется порядковый номер, проставляемый через дробь (например, Д-243/2-01.3-20).
- 3.7. В целях систематизации и облегчения поиска ведется алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения.
- 3.8. Картотека формируется в хронологическом порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

- 4.1. После регистрации обращения передаются заведующему МБДОУ. Указания по исполнению обращений заведующий дает 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 считается указанный первым, ему же передается 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 МБДОУ, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.
- 4.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), кому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего, подписавшего поручение (резолюцию).
- 4.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.
- 4.6. Заведующий МБДОУ (заместитель, исполняющий его обязанности) передает обращения с ответами в почту начальника управления образованием 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 левом верхнем углу проставляются надпись «в дело», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, 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 ответа заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, заместитель заведующего и (или) делопроизводитель обязан 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 дается. 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 судебное 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 обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 4.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.13. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в МБДОУ 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 МБДОУ.

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 необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем на 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 приема граждан

- 6.1. Прием граждан в МБДОУ ведут заведующий и его заместители. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.
- 6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточки регистрируются в автоматизированном режиме на компьютере (учетная карточка личного приема прилагается). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 6.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 6.6. В ходе личного приема 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 прием может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

- 7.1. На каждое обращение заводится контрольная карточка сроков рассмотрения обращений граждан.
- 7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.
- 7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий, который давал поручение по их рассмотрению.
- 7.4. Заместители заведующего (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 7.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.
- 7.6. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.

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


- 8.1. Обращения граждан, копии ответов на них (первый экземпляр ответа направляется заявителю) и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел МБДОУ.
- 8.2. Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения.
- 8.3. Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.
- 8.4. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.
- 8.5. 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.
- 8.6. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.
- 8.7. 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 МБДОУ, может принять решение об увеличении срока хранения.

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью 8 листа(ов)

Заведующий

Заведующий МБДОУ г.Владимира «Детского сада №5»
Л.В. Вечерова



звонится
звонится МБДОУ может принять решение об увеличении срока
необходимых средств администрация комиссия назначенная приказом
оборудованиями зданиям фонд хранения документов - для все в
отвечается на телефонный звонок ответственного за работу с
Службеными в соответствии с требованиями по оформлению заявки
оформления документов по телефону в целом записывается
предоставления звонится и ведется запись в также и по телефону