

Принято:  
общим собранием трудового  
коллектива МАДОУ Д/С11  
протокол № 1 от «11» января 2021 г.

Утверждаю:  
Заведующий МАДОУ Д/С11  
\_\_\_\_\_ И.В. Волнякова  
приказ № 19 от «11» января 2021 г.

## **Положение о работе с обращениями граждан в МАДОУ Д/С 11**

### **1. Общие положения**

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад комбинированного вида № 11 «Василёк» города Белореченска муниципального образования Белореченский район (далее – МАДОУ Д/С 11) 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, учета, рассмотрения обращений граждан в МАДОУ Д/С 11, 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 Д/С 11 письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАДОУ Д/С 11, 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 организации и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ Д/С 11 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.

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

### **2. Приём, учет и регистрация обращений**

2.1. Прием поступивших обращений граждан возлагается на заведующего МАДОУ Д/С 11.

При приёме 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 не вскрытыми 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.
- 2.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

### **3. Регистрация обращений граждан**

- 3.1. Поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета обращений граждан.
- 3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации в журнале.
- 3.3. Регистрируются все обращения, в которых, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.
- 3.4. Повторным обращениям присваивается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных 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 истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом.
- 3.5. Карточка формируется в хронологическом порядке.

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

- 4.1. После регистрации обращения заведующий МАДОУ Д/С 11 дает указания по их исполнению ответственным лицам в форме резолюции. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись. 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. Ответы на обращение представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), которому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего МАДОУ Д/С 11.
- 4.4. 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 письменное обращение 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.
- 4.5. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, обращение ставится на повторный контроль.
- 4.6. Подписанные ответы на обращения передаются делопроизводителю для отправления заявителям.
- 4.7. Делопроизводитель обязан проверить правильность оформления и адресования, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.
- 4.8. В случае признания обращения анонимным, ответ на него не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или

совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4.10. 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.

4.11. На обращение, не поддающееся прочтению, гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности прочитать текст в случае, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в МАДОУ Д/С 11 обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МАДОУ Д/С 11 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

4.13. 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.

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

5.1. Обращения граждан, поступившие в МАДОУ Д/С 11, 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 МАДОУ Д/С 11, 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 приёма граждан**

6.1. Приём граждан в МАДОУ Д/С 11 ведут заведующий и его заместители. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в прилагаемую карточку личного приема гражданина. 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 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 МАДОУ Д/С 11, гражданину даётся 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 приём может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

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

7.1. На каждое обращение устанавливаются сроки его рассмотрения, фиксируемые в журнале учёта 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 обращения.

7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий МАДОУ Д/С 11, 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 Положением о ведении делопроизводства МАДОУ Д/С 11.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дела не формируются.

8.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя. Срок хранения документов – пять лет.