

ПРИНЯТО:  
Протокол педагогического совета  
МДОУ « Центр развития ребенка -  
детский сад «Гусельки»  
от 30.09.2022г. № 2

УТВЕРЖДЕНО:  
Приказом заведующего МДОУ  
« Центр развития ребенка -  
детский сад «Гусельки»  
от 30.09.2022г. № 210



## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад «Гусельки»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад «Гусельки» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад «Гусельки» (далее - Организация), правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в Организацию в виде предложений, заявлений, жалоб:

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Организации

**Заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан

**Жалоба** – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

### 2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в Организацию обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются заведующим с отметкой в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.3. В журнале регистрации указывается: фамилия инициалы исполнителя в именном падеже, дата поступления обращения, которая дублируется со штампа, краткое содержание письма

2.4. При получении обращения заведующим:

- проверяется правильность содержания корреспонденции
- наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются)

- конверты подкальваются и сохраняются в делах.

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма присланные не по адресу возвращаются на почту невскрытыми или по возможности направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то об этом делается запись в журнале исходящей корреспонденции, указывается: исходящие номер и дата, фамилия инициалы адресата, краткое содержание письма.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. После регистрации корреспонденция передается для рассмотрения заведующему.

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Заведующий знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает специалиста в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.



3.3. Заведующий при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости потребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятых их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признается анонимным. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации входящей корреспонденции ставится пометка «подпись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается заведующим.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в Организации в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 1 месяц. С обязательным сообщением об этом заявителю.

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.8. Ответы на обращения граждан дает заведующий.

3.9. Ответ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции

3.10. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа

3.11. В журнале регистрации указать дату регистрации, фамилию инициалы заявителя (в именительном падеже), краткое содержание письма.

#### **4. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Организации, оказания помощи заявителям в удовлетворения их законных интересов или восстановления нарушенных прав.

4.2. Так же с целью выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации,

а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.3. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения заведующему по совершенствованию управления, а так же направляют им аналитические письма.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на заведующего.

## **5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

5.1. Личный прием граждан в Организации производит заведующий в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2. Время приема граждан доводится через информационный стенд.

5.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется заведующим и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.



6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим положением.


6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет, по истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой.

6.7. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующего.

## **7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН**

7.1. Заведующий один раз в полгода анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

МНЕНИЕ РОДИТЕЛЕЙ УЧТЕНО  
Председатель Родительского комитета

  
Егорова М.А..  
« 03 » 10 2022г.

МНЕНИЕ РАБОТНИКОВ УЧТЕНО  
Председатель профкома

  
Гриб В.Н..  
« 03 » 10 2022г.