


СОГЛАСОВАНО:

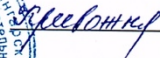
Председатель ПК МБДОУ №87

 \_\_\_\_\_ Е.В. Ленская

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий МБДОУ №87



 \_\_\_\_\_ Е.О. Кривожня  
Приказ №5 - у от 26.06.2018г.

ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В  
МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ ДОШКОЛЬНОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДЕТСКОМ САДУ №87

г. Ангарск

## 1. Общие положения

- 1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2 Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном бюджетном образовательном учреждении детском саду №87 (далее – МБДОУ), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.
- 1.3 Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.  
Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МБДОУ.  
Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.  
Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями должностных и общественных лиц.
- 1.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).
- 1.5 Обращение, поступившее в МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

## 2. Регистрация обращений граждан

- 2.1. Все поступающие в МБДОУ документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются в день их поступления.  
При этом:
- проверяется правильность содержания корреспонденции;
  - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются в делах;
  - поступившие документы (копии) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).
- 2.2. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

- 2.3. Работник МБДОУ регистрирует письма граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.
- 2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка "повторно". Повторными 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан) и указывается контрольный срок исполнения.
- 2.7. Заведующий знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.
- 2.8. Исполнители, должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан:
- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
  - 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы,
  - 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - 4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

- 3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение соответствующим работникам.
- 3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:
- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные [решения](#) по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих [решений](#);
- сообщать [гражданам](#), как правило, в письменной форме, о [решениях](#), принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в [случаях](#) необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующего МБДОУ.

3.4. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В журнале входящей корреспонденции делается запись "без подписи", территория указывается по штемпелю. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.5. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- требующие информации и консультации - до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца. Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления в МБДОУ.

3.6. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим МБДОУ, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

#### **4. Контроль за работой с обращениями граждан**

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МБДОУ; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; 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.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют заведующий и непосредственно исполнитель(и). Письма граждан, поступившие в МБДОУ, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют лица, ответственные за делопроизводство.

4.4. Письма граждан, взятые на контроль, помечаются знаком контроля "К" в журнале входящей корреспонденции. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает заведующий МБДОУ. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Прием посетителей заведующим МБДОУ осуществляется по графику, размещенному на стенде в МБДОУ.

5.2. Учет приема граждан заведующим МБДОУ производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (приложение 2).

5.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются для их регистрации и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется работником, ответственным за делопроизводство.

5.4. 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 журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.

## **6. Организация делопроизводства**

6.1. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

6.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

- 6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
- 6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию заведующего все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.
- 6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.
- 6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

## **7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

- 7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.
  - 7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер. При этом заполняется журнал регистрации обращений граждан по форме (приложение 3).
  - 7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на совещаниях МБДОУ.
8. Срок действия Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.

Приложение №1  
к Положению по работе с  
обращениями граждан

Образец заявления (обращения гражданина)  
в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад №87

В муниципальное бюджетное  
дошкольное образовательное  
учреждение детский сад №87

*или*

Заведующему муниципальным  
бюджетным дошкольным  
образовательным учреждением детским  
садом №87 Е.О. Кривожня

от ФИО (обратившегося),  
проживающего по адресу: (указывается  
адрес)

заявление.

*Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)*

Дата

Подпись

### Журнал регистрации обращений граждан

Порядковый номер	Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции	Дата регистрации	ФИО обратившегося (или наименование организации, коллектива)	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа
1	2	3	4	5	6

#### **Лист ознакомления работников МБДОУ №87 с положением по работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад №87**

С положением ознакомлены:

	/		/ «__»	
20__ Г.		подпись		расшифровка подписи
	/		/ «__»	
20__ Г.		подпись		расшифровка подписи
	/		/ «__»	
20__ Г.		подпись		расшифровка подписи
	/		/ «__»	
20__ Г.		подпись		расшифровка подписи
	/		/ «__»	
20__ Г.		подпись		расшифровка подписи
	/		/ «__»	
20__ Г.		подпись		расшифровка подписи
	/		/ «__»	
20__ Г.		подпись		расшифровка подписи





Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

Регистрационный номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указание руководителя
1	2	3	4	5

П  
р  
и  
ло  
ж  
ен  
ие  
№  
3

к Положению по работе с обращениями граждан