

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА №14  
КРАСНОАРМЕЙСКОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДА»**

Адрес: 400112, Россия, Волгоград, б-р им. Энгельса, 6  
тел./факс 67-80-62, тел. 67-72-87

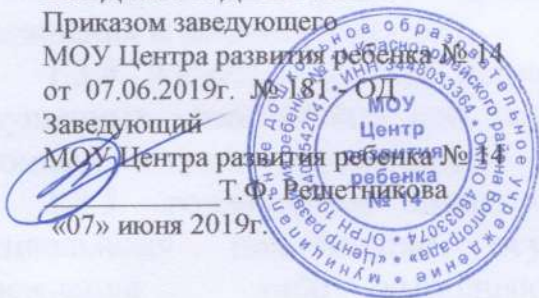
ИНН/КПП 3448033364/344801001 ОГРН 1043400542041

**ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ:**

Приказом заведующего  
МОУ Центра развития ребенка №14  
от 07.06.2019г. №181-ОД

Заведующий  
МОУ Центра развития ребенка №14  
Т.Ф. Решетникова

«07» июня 2019г.



**УТВЕРЖДЕНО:**

На Совете МОУ  
Центра развития ребенка № 14  
Протокол от 07.06.2019г. № 3  
Председатель Совета МОУ Центра  
развития ребенка № 14

А.Г. Гальченко

«07» июня 2019г.

**ПОЛОЖЕНИЕ 01-22/19**

**о работе с обращениями граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Центре развития ребенка № 14 Красноармейского района Волгограда»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение составлено на основании Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкции по делопроизводству в Министерстве образования и науки Российской Федерации.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в учреждении, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением:

1.2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

1.3.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию

нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

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 учреждения и должностных лиц;

1.3.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя учреждения, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

## 2. Общие положения

2.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником ответственным за делопроизводство в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются с обращениями;
- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются руководителю учреждения.

2.3. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.5. Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.6. Работник, ответственный за делопроизводство регистрирует письма граждан в журналах учета. Регистрационный (входящий) номер состоит из порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный номер и дата поступления проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от администрации органа местного самоуправления, вышестоящей организации и т.д.), проставляется его исходящий номер и дата; вносится краткое содержание письма; делаются отметки о форме и сроке исполнения.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо присваивается отдельный регистрационный номер.

Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то регистрационный номер присваивается один.

Если обращение поступило в форме электронного документа, то оно подлежит рассмотрению в порядке, установленном законом.

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На обращении делается отметка "повторно" или "множественно".

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.

Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.8. 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.

2.9. При регистрации письма работник, ответственный за делопроизводство делает копию обращения. Оригинал подшивается в дело, а копия передается исполнителю для работы с письмом и подготовки ответа.

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

Руководитель учреждения или должностное лицо:

3.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе;

3.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6. Руководитель учреждения или должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу, рассматривающее обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для

рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.7. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

3.9. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам МОУ Центра развития ребенка №14, когда требуется решение руководителя МОУ Центра развития ребенка №14 .

3.10. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места 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.

3.11. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующему МОУ Центра развития ребенка №14 . О характере и форме ответа сообщается работнику, ответственному за делопроизводство, который делает отметку на обращении.

3.12. Письма, вернувшиеся к работнику, ответственному за делопроизводство, как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку.

3.13. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

3.13.1. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13.2. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному

лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.13.3. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

3.14. Сроки рассмотрения письменного обращения пункт

3.14.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в законе.

3.14.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.15. Личный прием граждан

3.15.1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.15.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.15.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

3.15.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

3.15.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.15.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе учреждения; 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 нескольких 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 руководитель учреждения и непосредственно исполнитель(и).

Письма граждан, поступившие в МОУ Центр развития ребенка №14, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют работники ответственные за делопроизводство.

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются письменно и прикрепляются к обращению.

4.5. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные 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 МОУ Центра развития ребенка №14 по совершенствованию управления.

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

4.7. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на работника, ответственного за делопроизводство.

#### **5. Организация делопроизводства**

5.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется работником, ответственным за делопроизводство.

5.2. 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 и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

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

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

5.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

5.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

5.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

5.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

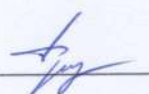
5.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующего МОУ Центра развития ребенка №14.

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

6.1. 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 работы.

Положение действует до введения нового.

Положение разработал старший воспитатель  
МОУ Центра развития ребенка № 14

 О.А. Фролова

Протинуровано, пронумеровано  
и скреплено печатью

*Т. Ф. Решетникова*

Заведующий МОУ

Центра развития ребенка №14

Т. Ф. Решетникова



МОУ Центра развития ребенка № 14  
О.А. Фролова