



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 75 «АЛЕНЬКИЙ ЦВЕТОЧЕК»**

**ПРИНЯТО**

общим собранием трудового коллектива

Протокол № 1 от 03.12.2015

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий МБДОУ  
№ 75 «Аленький цветочек»

Ю.В.Никонова

2015 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Введено в действие приказом по ДОУ  
№ 24 от 07.12.2015

г. Мытищи, 2015

# Положение о работе с обращениями граждан в МБДОУ № 75 «Аленький цветочек»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации и другими нормативно-правовыми актами.

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

**1.4.** Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т. д.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

**2.1** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим МБДОУ.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется также заместителем заведующей по воспитательно-методической работе, которая при необходимости составляет письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

**2.6.** Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию МБДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Заместитель заведующего ВР и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**2.8.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.9.** В исключительных случаях заведующий МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.10.** Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

### **3. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется заведующим МБДОУ и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**3.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.3.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

**3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **4. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**4.1.** Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим МБДОУ.

**4.2.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольном журнале.

**4.3.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**4.5.** Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается заведующим МБДОУ.

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**5.1.** Личный прием граждан в МБДОУ проводится заведующим МБДОУ или уполномоченными на то лицами согласно приказу, изданному в МБДОУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**5.2.** При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

**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.** Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

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