

ПРИНЯТО  
Управляющим советом  
МАДОУ «Детский сад №73»  
г. Стерлитамак РБ  
Протокол № 1  
от « 11 » 10 20 16 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий  
МАДОУ «Детский сад №73»  
г. Стерлитамак РБ  
Приказ № 209-0  
от « 13 » 10 20 16 г.  
Г.М. Яминова



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**  
**Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения**  
**«Детский сад №73» городского округа город Стерлитамак**  
**Республики Башкортостан**

## **1. Общие положения**

1.1. Положение «О работе с обращениями граждан» (далее Положение) разработано для Муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №73» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан (далее Учреждение) в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в Учреждении, анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения.

1.3. Организация работы с обращениями граждан в Учреждении ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.3. Под обращениями граждан следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан:

- обращение гражданина (далее обращение) - направленное в Учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы Учреждения;

- 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 деятельности Учреждения и должностных лиц;

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

- 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. Гражданин может направить в Учреждение обращение по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

## **2. Требования, прием и учет обращений**

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на заведующего Учреждения.

2.2. Требования к обращению:

2.2.1. в письменном обращении гражданин:

- указывает наименование Учреждения, в которую направляется письменное обращение, или фамилию, имя, отчество заведующего Учреждения;
- указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ;
- под текстом обращения ставит личную подпись и дату. В случае необходимости (для подтверждения доводов) может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2.2. в обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин указывает:

- свои фамилию, имя, отчество;
- адрес электронной почты для направления ему ответа в форме электронного документа либо почтовый адрес для направления ему ответа в письменной форме;
- под текстом обращения ставит дату. В случае необходимости вправе приложить документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.3. При приеме письменных, электронных 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 невскрытыми 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.

2.4. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

2.5. Письменное обращение, вопросы которого не входят в компетенцию Учреждения, направляется в компетентный орган в течение семи дней со дня регистрации. Гражданина, направившего обращение, уведомляют о переадресации (ч. 3 ст. 8 Закона № 59).

### **3. Право граждан на обращение**

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

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно (ч. 3 ст. 2 Закона № 59).

#### **4. Регистрация обращений**

4.1. Все виды поступающих письменных, электронных обращений должны быть зарегистрированы в течение трех дней с момента поступления, в «Журнале учета обращений граждан».

4.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

4.3. Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

4.4. Регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационного номера документа проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии гражданина и порядкового номера поступившего обращения.

4.5. Повторным обращениям присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «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 обращения, истек установленный законодательством срок рассмотрения (30 дней со дня регистрации ч.1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ) или заявитель не удовлетворен ответом.

4.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Учреждение, учитываются под регистрационным индексом первого обращения.

#### **5. Порядок рассмотрения обращений граждан**

5.1. После регистрации, обращения передаются заведующему Учреждения. Указания по исполнению обращений заведующий дает заместителям в форме резолюции.

5.2. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа (обращения) на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы:

- фамилия и инициалы исполнителя,
- содержание действий,
- срок исполнения,
- личная подпись и дата заведующего Учреждения.

Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным лицом считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

5.3. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении (адресатом не может выступать объект жалобы).

5.4. Обращения граждан, поступившие заведующему Учреждения, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

5.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ.

5.6. При письменном обращении, обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в «Журнале учета обращений граждан» (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»).

5.7. Если ответ на обращение не отправляется в другую организацию или другому должностному лицу, то в левом верхнем углу проставляются надпись: «В ДЕЛО», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово: «КОНТРОЛЬ», и обращение ставится на повторный контроль.

5.8. Перед отправкой ответа на обращение заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, заместитель заведующего и (или) делопроизводитель обязан:

- проверить правильность оформления и адресования;
- наличие всех страниц обращения и ответа, подписей, приложений (если имеются);
- сделать соответствующие отметки об исполнении;
- зарегистрировать в «Журнале исходящей документации и только после этого отправить ответ по почте.

5.9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

5.11. 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 (сообщить необходимо в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в Учреждение обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий (уполномоченное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

5.14. 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.

5.15. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Обращения граждан, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6.2. 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 либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

6.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

## **7. Организация личного приема граждан**

7.1. Прием граждан в Учреждение ведет заведующий Учреждения при необходимости на прием приглашаются другие работники (воспитатель, педагог-психолог и др. по договоренности). Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в Учреждении материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой личного приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке.

7.3. Карточки личного приема граждан регистрируются в «Журнале учета обращений граждан».

7.4. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу

поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

## **8. Хранение материалов по обращениям граждан**

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

8.2. Письменные ответы на обращения граждан (первый экземпляр ответа направляется заявителю) и документы, связанные с их разрешением, а также карточка и документы по личному приему граждан хранятся в Учреждении.

8.3. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению формируются и скрепляются, и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они скрепляются к документам, которое были сформированы ранее.

8.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан.

8.5. Документы – предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением, хранятся в Учреждении 3 года.

8.6. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с Перечнем.

8.7. Хранение обращений граждан и документов по их рассмотрению у исполнителей запрещается.

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН  
В МАДОУ «ДЕТСКИЙ САД №73»**

Дата приема «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_  
(полностью)

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Регистрационный № \_\_\_\_\_ Дата регистрации «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Заведующий МАДОУ «Детский сад №73» \_\_\_\_\_ Г.М. Яминова