

**ПРИНЯТО**

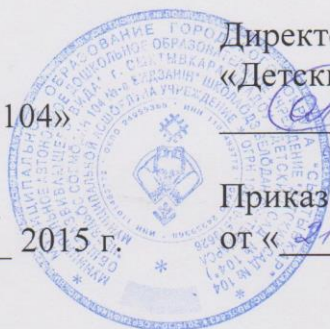
**УТВЕРЖДАЮ**

Общим собранием  
работников  
МАДОУ «Детский сад № 104»

Директор МАДОУ  
«Детский сад № 104»  
\_\_\_\_\_ Сабинская О.А.

Протокол № 2  
от «20» 05 2015 г.

Приказ № 109-09  
от «21» 05 2015 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
В МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМНОМ  
ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
«ДЕТСКИЙ САД № 104 ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА»  
Г.СЫКТЫВКАРА**

Сыктывкар  
2015 год

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения по работе с обращениями граждан (далее по тексту – Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 104 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее по тексту – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждение.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным Законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 30.12.2015)
- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138- ФЗ.

1.4. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Учреждения (далее – локальные нормативные акты), регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.

1.5. Положение распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** – вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.

**Заявление** - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

**Жалоба** - вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

1.7. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан директором Учреждения размещаются на информационном стенде и официальном сайте Учреждения [www.madou104.ru](http://www.madou104.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- 1.8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
- почтой России по адресу: 167005, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Малышева, 20 — факсом: 8(8212) 51-34-91;
  - электронной почтой по адресу: [soa104@mail.ru](mailto:soa104@mail.ru)
  - самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 167005, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Малышева, 20

## **II. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

2.3. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

2.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.

2.7. Письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение 1). Обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации электронных обращений граждан (приложение 2).

2.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

2.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.10. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

2.11. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

2.12. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.13. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

2.14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

2.15. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

— в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

— в 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;

— текст письменного обращения не поддается прочтению;

— полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

2.17. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

— обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

— по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

— обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

— обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

— обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

2.18. В случаях, указанных в пункте 17 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

2.19. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором должно быть принято одно из следующих решений о:

— принятии к рассмотрению;

— направлении в другие организации и учреждения;

— приобщении к ранее поступившему обращению;

— сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

— сообщении гражданину о прекращении переписки.

2.20. Обращения, рассмотренные директором, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения старшему воспитателю или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

2.21. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении директора), согласовывается директором.

2.22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

2.23. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

2.24. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

2.25. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

2.26. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

2.27. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

2.28. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

2.29. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дат решения вопроса.

2.30. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

2.31. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

2.32. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

2.33. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;

- кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);

- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;

- при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);

- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;

- указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

2.34. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;

- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;

— отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

2.35. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

2.36. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.37. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

2.38. Ответы на обращения граждан подписывает директор.

2.39. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

2.40. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.41. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.42. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

2.43. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

2.44. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.45. Материалы исполненного обращения формируются уполномоченным лицом в дела.

2.46. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### **III. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ПРИЁМУ ГРАЖДАН**

3.1. Личный приём граждан осуществляется директором в соответствии с графиком приёма граждан.

3.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

3.3. График приёма граждан директором размещается на сайте Учреждения [www.madou104.ru](http://www.madou104.ru) и на информационном стенде.

3.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

3.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

3.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

3.8. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

3.11. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

3.12. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

3.13. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 4) и учитывается в Журнале регистрации личных обращений граждан (приложение 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.14. Регистрационный номер обращения заявителя присваивается по первой букве фамилии заявителя (например, при обращении первого заявителя, чья фамилия начинается с буквы «А» обращению присваивается



регистрационный номер «А-1». Следующему обращению заявителя. Чья фамилия начинается с буквы «А» присваивается регистрационный номер «А-2» и т.д.). На коллективные обращения регистрационный номер присваивается по фамилии первого заявителя с пометкой «коллективная».

3.15. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

## **VI. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

— ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

— отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

4.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **V. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН**

5.1. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

— оригинал обращения;

— копия ответа;

— все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления;

— повторные обращения и все материалы к нему подшиваются за группой документов по первому обращению.

5.2. коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

## **VI. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В УЧРЕЖДЕНИЕ**

6.1. Директор систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчёт по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений с указанием сроков исполнения или с указанием нарушения сроков исполнения.



**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА № \_\_\_\_\_**

Дата и время приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ, удостоверяющий личность	
Адрес	

письменное

устное

Содержание обращения, принятые меры:

---



---



---



---



---



---



---

При личном приеме поступили дополнительные материалы на \_\_\_\_ листах.

Резолюция, подпись и дата:

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.