

Муниципальное автономное  
дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад комбинированного вида №25 «Рябинка»

**ПРИНЯТО**

общим собранием трудового коллектива  
Протокол № 2  
от « 30 » 04 20 15 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом заведующей МАДОУ №25  
от « 25 » 04 20 15 г. № 34  
Иванова /



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о работе с обращениями граждан  
в дошкольном образовательном  
учреждении

г. Бердск, 2015г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок в работе с обращениями граждан Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида №25 «Рябинка» (далее ДОУ).

1.2. Положение о работе с обращениями граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации

- Конституцией Российской Федерации;

- Уставом города Бердска;

- Инструкцией по делопроизводству администрации города Бердска, утвержденной распоряжением главы города Бердска от 19.12.2008 № 79-р;

- Решением Совета депутатов города Бердска второго созыва от 30.03.2006 № 67 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления и к руководителям муниципальных предприятий и учреждений»;

- Локальным актом ДОУ;

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, в том числе полученными по почте, факсимильной связи, телеграфу должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

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

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

*Предложение* - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОУ.

*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 ДОУ.

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

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями заведующего ДОУ и иными специалистами, которые, при необходимости составляют 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 (приложение 1).

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

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

2.7. Заместители заведующего и другие специалисты ДОУ 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 ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ. 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 ДОУ 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. Устное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале приема граждан (приложение 2) в порядке, установленном настоящим Положением.

### **4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.**

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ДОУ.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационном журнале.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

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

### **5. Заключительные положения**

5.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания, действие неограниченное.

Согласовано с ПК

Председатель \_\_\_\_\_ Халявкина Г.Ф.