



«Утверждаю»  
Заведующая МБДОУ № 60 «Теремок»  
И.И. Истомина  
08 2014 г.

«Согласовано»  
Председатель профкома  
МБДОУ № 60 «Теремок»  
И.Г. Карташова  
« 29 » 08 2014 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**  
**МБДОУ № 60 «Теремок»**

Введено в работу приказом по  
МБДОУ № 60 «Теремок»  
от « 29 » 08 2014 г. № 42/27

регистрационный № 53

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения комбинированного вида детского сада № 60 «Теремок» в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ФЗ "О рассмотрении обращений граждан" и устанавливает основные требования к организации обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в МБДОУ № 60 "Теремок" (далее - МБДОУ).

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.

## II. 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 МБДОУ 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 заведующей по 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 заведующая МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

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

### **III. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН**

3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующей 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.

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

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующей 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 заведующей МБДОУ.

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

5.1. Личный прием граждан в МБДОУ проводится заведующей 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.

**ЗАВЕРИТЕЛЬНАЯ НАДПИСЬ**

В настоящем документе 4  
прошито и пронумеровано \_\_\_\_\_ листа.  
семь св 2014 года  
«29» \_\_\_\_\_

Заведующая МБДОУ № 60 «Геремок»  
И.И.Истомина

