

ПРИНЯТО

Решением общего собрания коллектива  
МБДОУ «Детский сад «Северная сказка»  
Протокол от 19.10.2020 № 3

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего МБДОУ  
«Детский сад «Северная сказка»  
от 30.10.2020 года № 118



## ПОЛОЖЕНИЕ

по работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан  
муниципального бюджетного дошкольного образовательного  
учреждения «Детский сад «Северная сказка»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детского сада «Северная сказка» (далее – Учреждение) в соответствии Типовой инструкции по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема, единое правило регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

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

Предложения – обращение граждан, направленные на улучшение деятельности Учреждения.

Заявления – обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалобы – обращения с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, должностных лиц и общественных организаций.

## 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЕМ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в Учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются делопроизводителем в день их поступления. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и т.п.) фотографии и др. приложения прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения, что отсутствует приложение или сам текст, делается отметка).

2.2. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

2.3. Заведующий Учреждением знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, указанные исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется повторным обращениям, а также письмам о неудовлетворенности рассмотрения предыдущих заявлений.

2.4. Делопроизводитель регистрирует письма граждан в тетради регистрации:

2.4.1. Вносится краткое содержание письма, делаются отметки о форме исполнения. Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации, прокуратуры и т.д.), представляется его исходящий номер и дата. 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. Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

## 3. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН

3.1. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

3.1.1. Внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на месте для проверки, принимать др. меры для объективного разрешения.

3.1.2. Принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

3.1.3. Сообщать гражданам, как правило, в письменной форме о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.2. Специалисты Учреждения консультируют сотрудников (исполнителей) по вопросам, находящимся в их компетенции.

3.3. Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан дают исполнители за подписью заведующего Учреждением.

3.4. Письма, бессмысленные по содержанию, а также не корректные по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.5. Обращение граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данные о месте их жительства, работы или учебы, признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.6. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

3.6.1. Подлежащие направлению в другие организации и учреждения (для рассмотрения) – в течение 5 дней.

3.6.2. Требующие проверки, изучения и принятия мер – до 1 месяца.

Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в Учреждение.

3.7. Сроки рассмотрения писем, жалоб, заявлений граждан могут быть в порядке исключения продлены руководителем Учреждения, но не более чем на 1 месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в Учреждение письмо гражданина.

3.8. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними с сообщением об этом автору письма.

3.9. Рассмотрение заявления и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

#### 4. КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Учреждения, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав, выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно, получением материалов для анализа обращений и информацией, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Контроль осуществляют специалисты Учреждения.

4.3. Предложения, заявления, жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.4. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения специалистам и работникам Учреждения.

4.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель Учреждения. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть подпись «В ДЕЛЮ» и личная подпись руководителя.

4.6. Организация контроля обеспечивающая своевременное правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на работника, ответственного за делопроизводство.

## 5. ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Прием посетителей заведующим или специалистами Учреждения осуществляется по графику.

5.2. Учет приема граждан ведется в отдельной тетради.

5.3. Специалист (делопроизводитель) Учреждения дает гражданам разъяснения по поставленным вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников – специалистов для решения вопросов, в зависимости от их специфики.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям, жалобам граждан осуществляется делопроизводителем и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела.

6.3. Хранение дел с предложениями, заявлениями, жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.4. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.5. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим Положением.

6.6.Срок хранения предложений, заявлений и жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, и учетных карточек посетителей хранятся 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в установленном порядке

6.7.Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя Учреждения.

## 7. АНАЛИЗ РАБОТЫ

7.1.Должностные лица 1 раз в год анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений, вносят руководству Учреждения материалы для выступления в периодической печати, на радио и телевидении с целью разъяснения проблем, принимаемых гражданами.

7.2.Специалисты Учреждения делают обобщения, готовят проблемно-тематические обзоры, другие материалы и вносят соответствующие предложения руководителю.