

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад «Голубые дорожки» г.Волгодонска



Подтверждаю:

Заведующий МБДОУ ДС

«Голубые дорожки» г.Волгодонска

*Е.А. Рожина*  
Е.А. Рожина

Приказ № 48 от «11» 02 2021г.

## Положение

о работе с обращениями граждан

г. Волгодонск

## I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует практику в работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду «Голубые дорожки» (МБДОУ ДС «Голубые дорожки» г.Волгодонска).

1.2. Положение является нормативным документом, разработанным в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным Законом от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (с изменениями и дополнениями от 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г., 3 ноября 2015 г., 27 ноября 2017г., 27 декабря 2018г.);
- Областным законом от 18 сентября 2006г. №540-ЗС «О порядке рассмотрения обращений граждан»;
- Инструкцией по работе с обращениями граждан в Администрации г. Волгодонска.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- а) обращение гражданина (далее - обращение) - письменные предложения, ходатайство, заявление и жалоба, также устное обращение гражданина;
- б) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ д/с «Голубые дорожки»;
- в) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов в МБДОУ ДС «Голубые дорожки» ;
- г) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- д) коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

## II. Организация работы с обращениями граждан (компетенция).

2.1. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на руководителя МБДОУ ДС «Голубые дорожки» г.Волгодонска.

2.2. Работу, связанную с учетом письменных и устных обращений граждан (отдельное делопроизводство) ведет делопроизводитель МБДОУ ДС «Голубые дорожки» г.Волгодонска.

2.3. Руководствуются положением о работе с обращениями граждан руководители структурных подразделений и другие лица, в компетенцию которых входит прием граждан по личным вопросам, подготовка ответа, справки на письменное и устное обращение:

2.3.1. компетенция главного бухгалтера:

- разъяснительная работа с родителями воспитанников по вопросу оплаты за пребывание детей в детском саду, компенсационных выплатах за содержание ребенка в саду;
- разъяснительная работа с ветеранами педагогического труда, другими работниками учреждения, вышедшими на пенсию;
- информационно - разъяснительная работа с работниками образовательного учреждения по вопросу оплаты труда (по мере необходимости);

- предоставление справок в связи с оформлением пенсий.

2.3.2. компетенция старшего воспитателя:

- представление исчерпывающей информации родителям воспитанников (законным представителям) по вопросам: режима работы образовательного учреждения; организации питания; обеспечения безопасности и охраны здоровья воспитанников; защите прав ребенка; дополнительных образовательных услуг, иное.
- проведение служебного расследования (по письменному и устному заявлению родителей), относящегося к компетенции старшего воспитателя.
- информирование заявителей об итогах комиссионной проверки (в установленные сроки - по приказу);
- аналитическая и информационно - справочная работа.
- предоставление информации заявителю о порядке предоставления и возможности реализации муниципальной услуги «Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального образования город Волгодонск».

2.3.3. компетенция делопроизводителя:

- ведение учета приема граждан;
- ознакомление граждан с ответами, принятыми решениями под роспись;
- формирование, систематизация папок по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства.
- своевременное информирование сотрудников об изменениях оплаты труда;
- ознакомление с графиком трудового отпуска.

2.3.4. Наиболее актуальные вопросы, проблемы, заявления граждан, имеющие отношение к большинству родительской общественности, включать в повестку дня:

- видеоконференций;
- информации на официальном сайте;
- родительских собраний групп (ежеквартально);
- административных совещаний.

2.3.5. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

### III. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Все поступившие в МБДОУ ДС «Голубые дорожки» г.Волгодонска письменные обращения граждан регистрируются и учитываются делопроизводителем.

3.2. Перед вскрытием почтового отправления делопроизводителем проверяется правильность его адресования. Ошибочно присланные письма, возвращаются на почту невскрытыми. Конверты с пометкой «лично» вскрытию не подлежат и передаются адресату.

3.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в них письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения, затем подшивается с материалами по рассмотрению обращения.

3.4. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны: наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления, жалобы,

поставлены личная подпись и дата.

3.5. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, М-1).

3.6. Регистрационный номер коллективных обращений состоит из букв КО и порядковых номеров поступивших обращений (в скобках пишутся фамилия, инициалы одного из заявителей, которому необходимо отправить ответ).

3.7. Анонимные обращения граждан не регистрируются, они подшиваются в отдельное дело. Ответ по анонимным обращениям не дается.

3.8. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется на учетно-контрольных карточках обращений граждан.

3.9. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- сведения о повторности обращения;
- фамилия и инициалы автора обращения, его адрес, название организации, исходящий номер и его дата;
- фамилия, инициалы и должность руководителя, рассмотревшего обращения;
- резолюция руководителя;
- результат рассмотрения;
- дата отправки ответа заявителю, регистрационный номер ответа;
- сведения об осуществлении контроля;
- сведения о нахождении материалов рассмотренного обращения.

#### IV. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Руководитель МБДОУ ДС «Голубые дорожки» г.Волгодонска при рассмотрении обращения пишет на нем резолюцию, в которой определяет исполнителя (ей), сроки и порядок рассмотрения обращения.

4.2. В случае, если рассмотрение обращения поручается нескольким лицам, руководитель структурного звена, чье имя указано в резолюции первым, готовит общий ответ.

4.3. Передача обращения исполнителям для рассмотрения осуществляется по учетно-контрольной карточке, в которой делается отметка о дате передачи, фамилии, имени, отчества исполнителя. Не допускается передача обращений от одного исполнителя другому, минуя секретаря.

4.4. Письменное обращение направляется в течение семи дней со дня его регистрации руководителю структурного подразделения, иному лицу, в компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;
- ответ заявителю направляется за подписью руководителя;
- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы, руководитель вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином. Данное решение оформляется резолюцией

должностного лица, об этом решении уведомляется заявитель.

4.6. Коллективные обращения граждан, как правило, рассматриваются комиссионно.

4.7. Обращения граждан, обращения, поднимающие общественно значимые проблемы, рассматриваются комиссионно.

4.8. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.

4.9. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме за подписью руководителя, рассмотревшего обращение, или за подписью уполномоченного на то должностного лица.

4.10. Текст ответа составляется в официальном стиле.

4.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, которое указано в обращении.

4.12. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования (официальный сайт ДОУ: <http://golubedorogki.ru/contact/>; официальная электронная почта ДОУ: blue\_rod@mail.ru), направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.13. Ответы заявителю, не содержащие полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, подготовленные с ошибками, возвращаются руководителем исполнителю на доработку.

4.14. Обращения после рассмотрения подлежат возврату со всеми материалами делопроизводителю в отдельное делопроизводство. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

## V. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

5.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. Должностное лицо обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

5.3. Сроки исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.4. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель представляет письмо на имя руководителя, рассмотревшего обращение, не позднее 2 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения, и ответ (проект) заявителю.

5.5. Обращения граждан, поступившие через средства массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим положением.

## VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан (график) руководителей структурных подразделений утверждается руководителем МБДОУ ДС «Голубые дорожки» г.Волгодонска.

6.2. График приема граждан вывешивается в доступном для граждан месте: на стендах и официальном сайте ДОУ.

- 6.3. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.
- 6.4. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством РФ, принимаются вне очереди.
- 6.5. Руководитель, осуществляющий личный прием граждан для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов, может привлекать к их рассмотрению других работников.
- 6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 6.7. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина (Приложение 1).
- 6.8. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в карточку личного приема гражданина, должны быть конкретными и носить информативный характер.
- 6.9. Карточки личного приема гражданина учитываются в хронологическом порядке (сквозная нумерация) и регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение 3). Регистрационный номер карточки личного приема состоит из индекса КП, первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера (например, КП-В-5).
- 6.10. 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.
- 6.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя МБДОУ ДС «Голубые дорожки» г.Волгодонска гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в регистрационно-контрольной карточке письменного обращения граждан (Приложение 2) и рассмотрению в порядке, установленным настоящим положением.
- 6.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.14. Сроки рассмотренных устных обращений на личном приеме аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.
- 6.15. Все устные обращения граждан ставятся на контроль.
- 6.16. Документы по рассмотрению обращений граждан на личных приемах формируются в отдельные дела.

## VII. Документы по делопроизводству

- 7.1. Документы по делопроизводству (обращения граждан) хранятся 5 лет:
- карточки устного обращения;
  - карточки письменного обращения;
  - заявления граждан с резолюциями;
  - ежеквартальные, сводные отчеты за год о работе с обращениями граждан.



**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА  
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата поступления \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Регистр. N \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон заявителя \_\_\_\_\_

Категория заявителя \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Вид обращения \_\_\_\_\_

Отметка о повторном обращении \_\_\_\_\_

Откуда поступило \_\_\_\_\_

Кем рассмотрено \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_



