

Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение  
«Детский сад комбинированного вида «Южный» г. Всеволожска

**ПРИНЯТО:**  
на заседании Общего собрания  
работников  
протокол от «28» августа 2015г. № 1

**УТВЕРЖДЕНО:**  
приказом МДОБУ «ДСКВ «Южный»  
г. Всеволожска  
от «31» августа 2015 г. №154

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН.**

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение «О работе с обращениями граждан» (далее - Положение) разработано для обращения работников, родителей обучающихся МДОБУ ДСКВ «Южный» г. Всеволожска, а также третьих лиц (далее - Учреждение) с предложениями, заявлениями, жалобами к администрации для реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей между администрацией и трудовым коллективом Учреждения, родителями обучающихся, как существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов деятельности Учреждения. Являясь одной из форм участия работников в управлении Учреждения, указанные обращения призваны способствовать усилению контроля за деятельностью Учреждения, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в его деятельности.

1.2. Данное Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, нормативными актами Российской Федерации, Ленинградской области, МО «Всеволожского муниципального района» ЛО, и локальными актами Учреждениями.

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия и термины:

- «*Обращения работников Учреждения*» - выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;

- «*Предложение*» — вид обращения граждан, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения в целом или его структурных подразделений (должностных лиц) с целью решения насущных вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни общества;

- «*Заявление*» - обращения граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов;

- «*Обращение*» - запрос, предложение, заявление или жалоба, составленные и оформленные на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки документов. При этом письменные обращения пересылаются на предприятие по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются лично или через третьих лиц, а устные обращения делаются заявителями (уполномоченными ими лицами) во время приема.

- «*Запрос (интерпелляция)*» - вид обращения, направляемого органом государственного управления или общественной организации для получения от Учреждения информации по вопросам, так или иначе затрагивающим компетенцию его деятельности.

- «*Жалоба*» - вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения;

- «*Индивидуальное обращение*» - обращение, сделанное от имени одного работника Учреждения.

- «*Коллективное обращение*» - обращение, сделанное от имени двух и более работников Учреждения;

- «*Письменное обращение*» - обращение, составленное и оформленное работником на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением

требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения пересылаются в Учреждении по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются гражданами лично или через третьих лиц;

- «*Повторное обращение*» - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения;

- «*Устное обращение работника Учреждения*» - обращение, доведенное работником лично или через третьих лиц до сведения полномочного представителя администрации Учреждения в ходе приема. Информация, содержащаяся в устном обращении, должна быть зафиксирована на информационном носителе с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов.

1.4. В Учреждении рассматриваются письменные обращения граждан, а также письменные и устные обращения работников по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1.5. Рассмотрение обращений работников производится заведующим Учреждения или - по его поручению - иным уполномоченным должностным лицом Учреждения. Непосредственное ведение работы с обращениями работников, ее организационное и документационное обеспечение осуществляются делопроизводителем Учреждения.

1.6. Настоящее положение принимается на неопределенный срок. Все изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом заведующего Учреждения в новой редакции. С момента введения в действие новой редакции Положения предыдущая редакция прекращает свое действие.

## **2. Организация работы с письменными обращениями граждан**

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

2.1.1. Порядок приема и первичной обработки письменных обращений. Все присланные по почте в адрес Учреждения письменные обращения граждан (в том числе телеграммы), а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в службу Учреждения, после чего оперативно (в течение суток) передаются администрации Учреждения. С этой целью делопроизводитель участвует в предварительном рассмотрении поступившей корреспонденции вместе с сотрудниками Учреждения. Изъятие письменных обращений граждан из состава корреспонденции для передачи заведующему Учреждения производится делопроизводителем. При приеме документов производится проверка:

- правильности адресования;
- правильности оформления и доставки;
- целостности упаковки;
- наличия вложений.

2.1.2. Конверт письменного обращения подкалывается к обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту

в установленном порядке. На письменные обращения, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т. д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у заведующего Учреждения, второй приобщается к поступившему обращению.

2.1.3. Поступившие в письменных обращениях документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди листа с текстом обращения. При необходимости с них снимаются копии. Деньги и подлинные документы, поступившие вместе с письменным обращением, возвращаются обратившемуся почтовым переводом (заказным письмом), при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если обратившийся прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для направления ему ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются обратившемуся заказным письмом.

2.1.4. В случае отсутствия текста письма составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в секретариате заведующего Учреждения, второй приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной заведующего Учреждения. Не принимаются к рассмотрению обращения, не содержащие подписи обратившегося и (или) адреса для ответа. По просьбе обратившегося ему делопроизводителем выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений делопроизводителем не делается.

Обращения, поступившие на имя заведующего Учреждения с пометкой "Лично", не вскрываются и передаются адресату.

Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие на предприятие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются делопроизводителем с указанием формы поступления.

## 2.2. Регистрация письменных обращений.

2.2.1. Рассмотрение, а также передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускаются. Поступившие в Учреждение обращения регистрируются, для чего в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется дата поступления.

2.2.2. Письменному обращению присваивается входящий номер, проставляемый в регистрационном журнале. При регистрации:

индивидуальному и коллективному письменному обращению присваивается регистрационный номер, состоящий только из порядкового номера (например, 15);

- регистрационный номер вносится в графу регистрационного журнала;
- фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) вносятся в регистрационный журнал. Для коллективных обращений указывается наименование общественного объединения, от имени которого направлено соответствующее обращение;

- адрес заявителя в точном соответствии с данными, указанными в тексте письменного обращения (на конверте), вносится в графу регистрационного журнала.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов в этом случае указывается в аннотации к письменному обращению;

- способ доставки письменного обращения - обычное или заказное письмо; телеграмма; письмо, доставленное лично, - вносится в графу регистрационного журнала;

- если письменное обращение переслано в Учреждение из другой организации, учреждения, то в графе («Примечание») регистрационного журнала указывается, откуда именно оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.2.3. На зарегистрированное письменное обращение сотрудником Учреждения, составляется аннотация. Аннотация должна быть четкой, краткой, в точности отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении, и обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение заведующего Учреждения. Кроме того, в аннотации отражаются:

- необходимость в информировании о результатах рассмотрения письменного обращения органа, по решению которого обращение направлено на рассмотрение в Учреждение (для обращений, поступивших на предприятие из органов управления, органов исполнительной власти и т. п.);

- сведения о социальном положении обратившегося, в том числе о льготах, установленных в отношении обратившегося законодательством РФ;

- сведения о том, является ли письменное обращение повторным. Для повторных письменных обращений указываются дата и регистрационный номер предыдущего обращения.

2.3. Направление письменного обращения на рассмотрение.

2.3.1. После составления краткой аннотации письменные обращения (вместе с аннотацией) передаются делопроизводителем на рассмотрение заведующего Учреждения.

2.3.2. В случае если вопрос, поставленный в письменном обращении, не находится в компетенции Учреждения, обращение списывается в дело (с помещением копии обращения и контрольного экземпляра сопроводительного письма) с уведомлением об этом обратившегося гражданина и в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, в компетенции которого находится данный вопрос. Письменные обращения, присланные на предприятие не по принадлежности из других органов, возвращаются в соответствующий орган.

В резолюции указываются: именование структурного подразделения (фамилия и инициалы должностного лица), которому поручается исполнение документа;

- лаконично сформулированное поручение, предписывающее действие, порядок и срок исполнения документа;

- подпись заведующего Учреждения (с расшифровкой и датой);

- ссылка на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Резолюция оформляется на свободном от текста участке первого листа письменного обращения, как правило, в верхней его части. Допускается оформление резолюций на отдельном листе (бланке).

Резолюция на письменном обращении регистрируется установленным порядком, после чего обращение незамедлительно передается на исполнение в структурное

подразделение (должностному лицу) Учреждения, указанное в резолюции.

2.4. Рассмотрение обращений структурными подразделениями (должностными лицами).

2.4.1. Письменные обращения, рассмотренные заведующим Учреждения и содержащиеся в резолюции поручения, подлежат исполнению ответственными исполнителями - соответствующими структурными подразделениями (должностными лицами) - в течение не более 30 дней со дня регистрации их в Учреждении.

2.4.2. Ответственный исполнитель вправе:

- давать поручения в связи с исполнением документа другим исполнителям, указанным в резолюции;

- пригласить заявителя для личной беседы;

- запрашивать в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- в течение суток с момента получения возратить делопроизводителю письменное обращение с резолюцией, если, по его мнению, разрешение поднятого в обращении вопроса находится не в его компетенции. Мнение излагается в служебной записке с соответствующим обоснованием. Решение о дальнейшем исполнении документа в этом случае принимает заведующий Учреждения.

2.4.3. Привлечение к рассмотрению обращения переводчиков, экспертов и порядок оплаты их услуг согласуется с заведующим Учреждения.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем заявитель письменно уведомляется через делопроизводителя. В необходимых случаях такие письма направляются в правоохранительные органы.

2.4.5. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

На письменные обращения, по сути, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, или просьбы (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, а также письма, присланные в адрес Учреждения для сведения, и т. д.), ответы, как правило, не даются.

2.4.6. В случае если письменное обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем от того же лица (группы лиц) обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, заведующий Учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося в письменной форме.

2.4.7. В случае если письменное обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения заведующим Учреждения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем обратившийся также уведомляется письменно.

2.4.8. В случае если по вопросу, содержащемуся в письменном обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, заведующий Учреждения

вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося в письменной форме.

2.4.9. В случае если при рассмотрении письменного обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, заведующий Учреждения вправе прекратить рассмотрение обращения, о чем обратившийся также уведомляется письменно.

2.5. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения по решению, заведующим Учреждения могут быть продлены, но не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся и обоснованием необходимости продления сроков. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется обратившемуся. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

### **3. Требования к оформлению ответа на письменное обращение.**

3.1. Ответы на обращения подписывают заведующий Учреждения и, в зависимости от существа затронутого в обращении вопроса, представитель администрации соответствующего структурного подразделения Учреждения.

Ответы, в содержании которых имеются ссылки на нормативно-правовые акты, визируются юристом Учреждения. Кроме того, ответ в обязательном порядке должен содержать необходимые сведения о его исполнителе (фамилию и инициалы).

3.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе и давать ответ на все поставленные в письме вопросы, по существу. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.3. При направлении ответа в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что обратившийся в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения своего обращения (для коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ).

3.4. В отдельных случаях ответ может высылаться в форме документа (копии, выписки из документа), в получении которого нуждается обратившийся. Подобные документы в обязательном порядке снабжаются сопроводительным письмом, содержащим ссылку на поступившее в адрес Учреждения письменное обращение (его дату и номер).

Приложенные к письменному обращению подлинники документов остаются в делах Учреждения, если в письме не содержится просьба об их возврате. В последнем случае с подлинников документов снимаются копии, которые и помещаются в дело вместе с контрольным экземпляром ответа.

3.5. При помещении материалов по письменному обращению в дело ответственный исполнитель указывает исходящий номер и дату отправки ответа в адрес обратившегося, свою фамилию, инициалы, телефон, после чего заверяет перечисленные сведения личной подписью. Контроль за правильностью списания письменного обращения и материалов по его рассмотрению в дело осуществляет

заведующий Учреждения.

3.6. Ответ на письменное обращение, как правило, оформляется на бланках ДОУ установленной формы с соблюдением правил, предъявляемых к оформлению документов.

Ответам на письменные обращения присваивается исходящий номер.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.7. Подлинники письменных обращений, поступившие в адрес Учреждения из других предприятий (организаций, учреждений), возвращаются только при наличии соответствующего указания в сопроводительном письме.

3.8. Если по письменному обращению дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения по решению заведующего Учреждения могут быть продлены, но не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся и обоснованием необходимости продления сроков.

Таблица 1

Примерные сроки подготовки ответов

№ п	Наименование вида документа	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
1.	Срочные документы	3 дня со дня получения	В соответствии с должностными инструкциями
2.	Обращения без указания конкретной даты исполнения	30 дней со дня получения	В соответствии с должностными инструкциями

3.9. В необходимых случаях ответственный исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения (например, в случаях, если ответ обратившемуся был дан по телефону или при личной беседе, либо если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

#### **4. Контроль за рассмотрением письменных обращений.**

4.1. На контроль ставятся письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав, свобод и интересов обратившихся, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. На контроль также ставятся все повторные обращения, поступившие в адрес Учреждения, требующие ответа.

4.2. На особый контроль ставятся письменные обращения, уведомление об ответе на которые должно быть направлено в высшие органы управления (органы исполнительной власти), а также обращения, пересланные в Учреждение указанными органами и содержащие в сопроводительных документах пометки «Срочно».

4.3. Решение о постановке письменного обращения на контроль принимает заведующий Учреждения. Непосредственный контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений осуществляет делопроизводитель.



4.4. Продление срока исполнения письменного обращения, а также все его движение (его передача от исполнителя к исполнителю) отмечаются на карточке с указанием фамилий и дат передачи.

4.5. Исполнение письменных обращений снимается с контроля в случае получения документального подтверждения отправки ответа обратившемуся. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются до завершения переписки по вопросу, затронутому в обращении.

4.6. Сведения о количественном и качественном составе письменных обращений, поступивших в адрес Учреждения, ежемесячно докладываются заведующему Учреждения.

4.7. Сотрудники Учреждения, допущенные к работе с письменными обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них материалов по вопросам обращений. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в пределах полномочий ответственного исполнителя. Запрещается разглашение содержащихся в обращении персональных данных обратившихся без письменного согласия последних.

4.8. При утере ответственным исполнителем письменных обращений, (утечке сведений, содержащих персональные данные обратившихся) заведующий Учреждения назначает служебное расследование.

## **5. Организация приема граждан.**

5.1. Разрешение вопросов, затронутых в письменных обращениях, может производиться также посредством приема обратившихся заведующим Учреждения.

Прием обратившихся осуществляется заведующим учреждения регулярно (еженедельно) в заранее установленное время, о котором указано в соответствующем объявлении (расписании). Если на этот день приходится нерабочий (праздничный) день, прием проводится на второй рабочий день, следующий за последним нерабочим (праздничным) днем.

5.2. Предварительная запись на прием может осуществляться сотрудником Учреждения.

5.3. Во время личного приема обратившийся имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. В необходимых случаях по указанию заведующего и с согласия обратившегося сотрудником Учреждения ведется краткая запись беседы.

5.4. В конце приема, обратившегося уведомляют о том, кому (предварительно) будет поручено рассмотрение его обращения и когда он получит ответ. В необходимых случаях обратившемуся может быть рекомендовано обратиться для разрешения своего вопроса за консультацией к иному должностному лицу. Обратившемуся также сообщается номер телефона, по которому он может получить справку о ходе разрешения своего вопроса.

5.5. По итогам приема, обратившегося на основании указаний заведующего ДООУ, осуществляется подготовка текста ответа на обращение.

5.6. По просьбе обратившегося документы, использованные им во время приема, могут быть приняты у него под роспись в целях ускорения решения вопроса, по существу. Подлинники документов подлежат возврату обратившемуся, а копии, как правило, приобщаются к контрольному экземпляру ответа, высланного в адрес обратившегося.