



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ЧУКОТСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД «ЗОЛОТОЙ КЛЮЧИК» г. Певек»

**П Р И К А З**

от 25.08.2017г.

№01-07/133

г. Певек

"Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в МБДОУ ДС «Золотой ключик» г. Певек"

Руководствуясь Федеральным законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 № 59-ФЗ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в МБДОУ ДС «Золотой ключик» г. Певек (Приложение 1).
2. Обращения вступают в силу со дня утверждения.
3. Документоведу строго соблюдать основные пункты положения.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Заведующий

/Н.П. Бехалова/

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом заведующего  
МБДОУ ДС «Золотой ключик» г. Певек  
от 25.08.2017г. №01-07/133

***Положение о работе с обращениями граждан в  
Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
«Детский сад «Золотой ключик» г. Певек»***

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» № 59-ФЗ от 02.05.2006.

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечить 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 истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён 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 даётся.

**2. Организация делопроизводства**

**2.1.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным 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, воспитателями, сотрудниками ДОУ, которые по необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в ДОУ документоведам, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учёта.

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

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

2.7. Заместители заведующего и другие работники ДООУ 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 ДООУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

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

### **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный приём граждан осуществляется заведующим ДООУ и его заместителями. Информация об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.

3.2. При личном приёме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

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

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ДООУ.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учёта документоведом.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой 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 заведующим ДООУ.