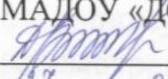



Согласовано:  
Председатель профсоюзного комитета  
МАДОУ «ДС «Мальвина»  
 Е.В. Дружинина  
«27» / 01 20 16 г.

Утверждаю:  
Директор МАДОУ  
«ДС «Мальвина»  
 Н.В. Воробьева  
Приказ № 12 от «27» / 01 20 16 г



## **Положение по работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Мальвина»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение составлено на основе Государственной Системы Документационного Обеспечения Управления и Типовой инструкции по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации.

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

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

Предложения – обращение граждан, направленные на улучшение деятельности МАДОУ.

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

Жалобы – обращения родителей (законных представителей) или сотрудников о факте нарушения прав/интересов со стороны представителей МАДОУ.

### **2. Прием и регистрация писем граждан**

2.1. Все обращения (предложения, заявления, жалобы и другие документы) граждан – участников образовательных отношений, поступающие в МАДОУ и требующие их рассмотрением, принимаются и регистрируются делопроизводителем в день их поступления. Поступившие документы (графики, формы) фотографии и другие приложения прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения, что отсутствует приложение или сам текст, делается соответствующая отметка).

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

2.3. Директор знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, указание исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения.

2.4. Делопроизводитель регистрирует письма граждан в журнале учета:  
- вносится краткое содержание письма; делаются отметки о форме исполнения.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из мэрии, городской прокуратуры и т.д.), проставляется 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. Директор, представители администрации МАДОУ при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- сообщать гражданам, в письменной или устной форме о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.2. Директор, специалисты консультируют сотрудников (исполнителей) по вопросам, находящимся в их компетенции.

3.3. Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан даются в письменном виде за подписью директора МАДОУ.

3.4. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по тону, помещаются 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:

- подлежащие разбирательству с другими организациями и учреждениями - в течение 5 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца.

Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в МАДОУ.

3.7. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки рассмотрения их могут быть, в порядке исключения продлены директором МАДОУ, но не более чем на 1 месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей письмо в МАДОУ.

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. В случае если стороны самостоятельно не урегулировали разногласия, которые привели к возникновению конфликтной ситуации, в МАДОУ создается комиссия по урегулированию споров. Комиссия в своей деятельности

основывается на «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Мальвина»».

3.10. Рассмотрение заявлений и жалоб с выходом 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 МАДОУ; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Контроль осуществляет специалист по кадрам.

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

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления; решение о снятии с контроля обращений принимает директор МАДОУ. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения ставится резолюция «в дело» и личная подпись руководителя.

4.5. 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 граждан проводит директор МАДОУ и заместители директора по графику.

5.2. Учет приема граждан ведется в отдельной тетради.

#### **6. Организация делопроизводства**

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется делопроизводителем.

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. Срок хранения предложений, заявлений и жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - пять лет.

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

6.6. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора МАДОУ.

## **7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

7.1. Директор МАДОУ 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 участников образовательных отношений.

Положение принято на собрании  
Трудового коллектива  
Протокол № 1 от «26» января 2016 года