

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МКДОУ № 5 г.Тосно

 М.П.Козинцева

Приказ № 10 от «21» декабря 2012 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ № 5 «ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА г.ТОСНО»

Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г.

#### 1. Общие положения.

1.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.2. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работникам может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

Предложение- обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

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 должностных лиц.

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. 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 дается.

#### 2. Организация делопроизводства.

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующую МДОУ № 5 (далее по тексту – Учреждением).

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется всеми специалистами Учреждения и утверждается заведующей Учреждения.

2.3. Непосредственно исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется всеми специалистами Учреждения

2.4. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в журнале учета обращений граждан,

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующей передаются на исполнение специалисту.

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

2.6. Специалисты Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращения, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы.

2.7. Письменное обращение, поступившее специалисту комитета образования рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях заведующая Учреждением в праве продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина направившего обращения.

2.9. Ответ на обращение подписывает заведующей Учреждением. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется заведующая Учреждением после того как письмо подписано.

### 3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующей Учреждением и специалистами образования. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Ответ с согласия гражданина может быть дан устно или письменно.

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

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

4.1. Порядок постановки обращений на контроль определяется заведующей Учреждением.

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 учета специалистом по делопроизводству.

4.4. Письменное обращение граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся 5 лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается заведующей Учреждением.

Прошито, пронумеровано и  
скреплено печатью 2  
листов.



\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (М.П.Козинцева)