

Настоящее Положение составлено на основе Государственной системы документационного обеспечения управления и Типовой инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 6 «Снежинка» с корпусом № 2 «Сказка» и корпусом № 3 «Теремок» (далее – Учреждение), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями должностных лиц, работников Учреждения.

## **1. Общие положения.**

1.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, ответственным за делопроизводство, или заведующим в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются с обращениями;
- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

1.2. Служебные письма, то есть документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются заведующему Учреждения.

1.3. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги возвращаются гражданам.

1.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.