

Принято  
педагогическим советом  
МАДОУ д/с «Дюймовочка»  
(протокол от «24» января 2024г. № 3)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом заведующего  
МАДОУ д/с «Дюймовочка»  
от «24» января 2024г. № 26-(ОС)

Общим собранием работников  
МАДОУ д/с «Дюймовочка»  
(протокол от «23» января 2024г. № 4)

Согласовано  
Советом родителей  
МАДОУ д/с «Дюймовочка»  
(протокол от «22» января 2024г. № 3)

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в  
Муниципальное автономное дошкольное  
образовательное учреждение «Детский сад «Дюймовочка»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Дюймовочка» (далее - Положение) разработано в соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 4.08.2023г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МАДОУ и определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан заведующим в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Дюймовочка» и его обособленного структурного подразделения - Филиал, расположенного по адресу: Советский район, п. Коммунистический, ул. Мира дом 6 (далее по тексту - МАДОУ).

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.2.1. **Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.2.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.2.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.2.6. Действие Положения распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.3. Организация работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, совместно со структурным подразделением «Кадрово-документационная служба», руководителями структурных подразделений, а также работниками МАДОУ.

1.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

## **2. Порядок учета, регистрации и передачи обращений граждан на рассмотрение**

2.1. **Письменное обращение** должно содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которому направляется обращение, изложение предмета обращения (с указанием в жалобе, какие права заявителя нарушены действием или бездействием органов или должностных лиц), фамилию, имя, отчество обращающегося, его адрес, дату и личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.2. Все письменные обращения граждан, независимо от способа их доставки, подлежат обязательной регистрации работниками структурного подразделения «Кадрово-документационной службы» в Журнале регистрации обращений граждан (предложений, заявлений, жалоб, претензий) (**Приложение №1**) в день их поступления.

2.3. Обращения граждан, полученные во время личного приема заведующим МАДОУ, должны быть переданы для регистрации работникам структурного подразделения «Кадрово-документационной службы» не позднее следующего рабочего дня.

2.4. На регистрируемом письменном обращении в правом нижнем углу первого листа проставляется регистрационный штамп, фиксирующий факт и время поступления документа в МАДОУ. На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются соответственно буквы "Кол".

2.5. Не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес обратившегося гражданина (анонимные обращения), а также обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

2.6. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в правом верхнем углу карточки учета ставится штамп "повторно".

2.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются заведующему МАДОУ в день их поступления.

2.8. Заведующий МАДОУ налагает резолюцию на первой странице или на отдельном листке письменного обращения, направленного в МАДОУ.

2.9. Текст резолюции должен содержать: фамилию и инициалы исполнителя, содержание поручения (способ и порядок рассмотрения), срок исполнения, подпись заведующего МАДОУ и дату.

2.10. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

2.11. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.12. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт, поступают на рассмотрение в МАДОУ и рассматриваются заведующим, работниками – уполномоченными на то лицами.

2.13. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо его написать:

-заполнить обязательные к заполнению поля, отмеченные звездочками;

-наименование организации;

-внести фамилию, имя, отчество соответствующего лица, если обращение адресовано конкретному лицу. Так же можно выбрать только должность соответствующего лица, либо указать «любому должностному лицу», если гражданин не знает, кому адресовать обращение.

-фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

-адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; адрес электронной почты для использования для проверки валидности;

-указать в какой форме должен быть направлен ответ: в форме электронного документа по почте, в форме электронного документа или забрать лично.

- изложить в поле ввода текста обращения в форме электронного документа суть предложения, заявления, жалобы.

2.14. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа излагается суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.15. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.16. Тексту обращения в электронной форме, набранному и отправленному через информационный ресурс, присваивается уникальный идентификационный номер, по которому можно найти его на информационном ресурсе, а также ответ на обращение.

2.17. Запрещается копирование и перенос текста в электронной форме в поле ввода текста обращения в форме электронного документа.

2.18. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.19. Если в направленном тексте в форме электронного документа, содержащимся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.20. В случае направления обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на данном сайте, то в течение семи дней со дня регистрации обращения будет сообщен электронный адрес страницы данного сайта «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.21. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в обращениях авторов, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

2.22. Текст обращения:

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем обращении в обязательном порядке излагает суть предложения, заявления или жалобы.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения рекомендуется в тексте обращения указывать адрес описанного места действия, факта или события.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем необходимо сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При написании текста обращения в форме электронного документа в поле ввода текста обращения в форме электронного документа для изложения сути предложения, заявления или жалобы отсутствует ограничение по вводимому количеству символов.

### **3. Сроки исполнения обращений граждан и порядок их рассмотрения.**

3.1.Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в МАДОУ, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти, администрации Советского района, Управления образования с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.2.Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

3.2.1.Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 дней со дня поступления обращения в МАДОУ.

3.2.2.Обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

Окончанием срока рассмотрения считается дата направления письменного ответа заявителю с изложением решения по обращению.

3.3.Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с МАДОУ, в штате которого находится непосредственный исполнитель, ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

3.4.В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело «Кадрово- документационной службы». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение заведующему МАДОУ и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит рассмотрению в МАДОУ или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.7.Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то заведующий МАДОУ вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в МАДОУ. При этом гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о данном решении.

3.8.Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, непосредственный исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в МАДОУ с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.9.Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией МАДОУ, заведующий МАДОУ назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. При этом направляется уведомление об этом гражданину, направившему обращение.

3.10.Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.11.Если в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.12.При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.13.Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

#### **4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.**

4.1.Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан возлагается на «Кадрово-документационную службу».

4.2.Контроль своевременного рассмотрения поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в МАДОУ и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

4.3.Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.4.Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

4.5.Работники «Кадрово-документационной службы», несут персональную ответственность за координацию работы с обращениями граждан в МАДОУ:

4.5.1.Систематически анализируют и обобщают обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

4.5.2. Ежемесячно проводят комплексный анализ поступивших обращений граждан.

## **5. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан**

5.1. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках МАДОУ в соответствии с установленными правилами.

5.2. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

**Например:** Иванову А.А.

ул. Ленина, дом 5, кв. 12,  
г. Советский, 628240.

5.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

5.4. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

5.5. Регистрация ответов, подписанных заведующим МАДОУ, осуществляется работником «Кадрово-документационной службы». Осуществляющие регистрацию ответов работники вносят соответствующие записи в Журнал регистрации обращений граждан (предложений, заявлений, жалоб, претензий).

5.6. Ответы на письменные обращения, поступившие в МАДОУ, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

5.7. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения в «Кадрово-документационной службе» МАДОУ со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.

Работники «Кадрово-документационной службы» проверяют правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса и др.).

5.8. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел МАДОУ.

5.9. Ответ на обращение в форме электронного документа либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному в обращении в форме электронного документа.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляет заведующий МАДОУ в следующие день и часы недели:

-Понедельник с 8.00-9.00

-Четвёртый вторник месяца (п. Коммунистический) с 14.00 -15.00

-Четверг с 14.00-15.00 кабинет заведующего, 2 этаж.

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в здании МАДОУ.

6.2. Граждане, желающие пройти на личный прием к заведующему МАДОУ, обращаются в приёмную, работники которой ведут регистрацию в «Журнале регистрации граждан на личный приём к заведующему ДОО» (**Приложение № 2**).

Работники «Кадрово-документационной службы» осуществляют также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема.

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

6.4. Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации устных обращений граждан на личном приёме» (**Приложение № 3**). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной

проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в «Журнал личного приема граждан заведующего МАДОУ» делается соответствующая запись.

6.5.Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке.

Приложение № 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в МАДОУ д/с «Дюймовочка»

**Журнал  
регистрации обращений граждан (предложений, заявлений, жалоб, претензий)**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Ф.И.О. гражданина, почтовый адрес заявителя</b>	<b>Документ об удостоверении личности</b>	<b>Краткое содержание заявления, обращения</b>	<b>Кому и когда направлено на разрешение</b>	<b>Результат рассмотрения</b>	<b>Дата и номер исходящего документа и кому сообщено о результате</b>	<b>Срок исполнения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>



Приложение № 2  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в МАДОУ д/с «Дюймовочка»

**Журнал регистрации граждан на личный приём к заведующему ДОО**

№ п/п	Дата	ФИО, контактные данные гражданина (адрес, номер телефона)	Краткое содержание обращения гражданина	Кому и когда направлено для разрешения	Результат рассмотрения	Сроки исполнения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 3  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в МАДОУ д/с «Дюймовочка»

**Журнал регистрации устных обращений граждан на личном приёме**

№ п/п	Дата приёма	Время приёма	ФИО	Контактные данные гражданина (адрес, номер телефона)	Краткое содержание обращения гражданина	Ф.И.О., должность ведущего приём	Отметка о результатах приёма (принято решение)
1	2	3	4	5	6	7	8