

ПРИНЯТО  
на общем собрании работников  
Протокол от 18.06.2025 г №6

СОГЛАСОВАНО  
с Советом родителей  
Протокол от 17.06. 2025 № 3

УТВЕРЖДЕНО  
приказом от 18.06.2025 № 102  
заведующий МБДОУ д/с №20  
О.А.Макарова



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН  
в муниципальном бюджетном дошкольном  
образовательном учреждении  
«Детский сад №20»  
города Сафоново Смоленской области**

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН  
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
«Детский сад №20»  
города Сафоново Смоленской области**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №20» города Сафоново Смоленской области (далее – ДООУ) разработано в соответствии с Конституцией РФ,

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Федеральным законом от 04.08.2023 №480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- Уставом ДООУ

**1.1.** Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДООУ.

**1.2.** Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а так же писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

**1.3.** Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а так же сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

**1.4.**Администрация ДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

## **2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ**

**2.1.**Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), в администрацию ДОУ либо должностным лицам.

**2.2.** Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

**2.3.**Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

**2.4.**Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке.

**2.5.**При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4,5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а так же с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

**3.1.**В обращении в письменной форме граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность в администрации ДОУ, а так же фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись обращающегося и дата обращения. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к обращению в письменной форме прилагает документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

**3.2.**Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования либо в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а так же указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению не обходимые документы и материалы в электронной форме.

**3.3.**Гражданин направляет обращение в письменной форме непосредственно на имя заведующего ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**3.4.**Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

**3.5.**Все поступающие в администрацию ДОУ обращение в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс указывается в нижнем правом углу первого листа.

**3.6.** Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

**3.7.** Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

**3.8.** Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

## **4 . РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ**

**4.1.**Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

**4.2.** Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема (Приложение 1).

**4.3.**Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

**4.4.** Учреждения, предприятия и организации муниципалитета по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

**4.5.** Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.

**4.6.** Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа направляется на адрес электронной почты либо на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

**4.7.** Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего ДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

**5.1.** Обращения граждан, поступившие заведующему ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в соответствии с порядком и сроками, предусмотренными настоящим Положением.

**5.2.** В случае, если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ заведующего ДОУ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

**5.3.** Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом,

совершаемом или совершенном противоправном деянии, а так же о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

**5.4.** Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**5.5.** При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а так же членов его семьи, заведующий вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения и направлении сообщения заявителю о не допустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДООУ или заместителем.

**5.6.** В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

**5.7.** Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а так же многократные – по одному и тому же вопросу.

**5.8.** В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопрос о вне мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему ДООУ.

**5.9.** В случае, если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий ДООУ в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**5.10.** В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

**6.1.**Обращения, поступившие заведующему ДОУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

**6.2.**Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН**

**7.1.**Личный прием граждан в ДОУ проводится заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а так же об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт ДОУ и на стенде учреждения.

**7.2.** Графики порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается заведующим.

**7.3.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**7.4.** По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

**7.5.** Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а так же резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

**7.6.** 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 делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**7.7.**В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

**8.1.**Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

**8.2.**Заведующий ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и

устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.  
8.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**9.1.** Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего ДОУ.

**9.2.** Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

**9.3.** Настоящее Положение действует до принятия нового.

**Приложение 1** к Положению  
о порядке рассмотрения обращения  
граждан в МБДОУ д/с №20  
Приказ от 18.06.2025 № 102

**Журнал регистрации по обращениям граждан  
МБДОУ д/с №20 города Сафоново Смоленской области**

| Дата<br>регистрации<br>и подпись<br>исполните-<br>ля в<br>получении<br>документа | Регистрацио-<br>нный номер | Фамилия,<br>имя,<br>отчество<br>гражданина,п<br>очтовый<br>адрес | Вид<br>и краткое<br>содержа-<br>ние обра-<br>щения | Резолюция<br>или кому<br>направлен<br>документ | Подпись<br>исполните-<br>ля в<br>получении<br>документа | Отметка<br>об<br>исполне-<br>нии<br>докумен-<br>та | Отметка об<br>отправле-<br>нии<br>Документа<br>в дело |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                  |                            |                                                                  |                                                    |                                                |                                                         |                                                    |                                                       |
|                                                                                  |                            |                                                                  |                                                    |                                                |                                                         |                                                    |                                                       |
|                                                                                  |                            |                                                                  |                                                    |                                                |                                                         |                                                    |                                                       |
|                                                                                  |                            |                                                                  |                                                    |                                                |                                                         |                                                    |                                                       |
|                                                                                  |                            |                                                                  |                                                    |                                                |                                                         |                                                    |                                                       |
|                                                                                  |                            |                                                                  |                                                    |                                                |                                                         |                                                    |                                                       |
|                                                                                  |                            |                                                                  |                                                    |                                                |                                                         |                                                    |                                                       |

**Приложение 2** к Положению о порядке  
рассмотрения обращения граждан  
в МБДОУ д/с №20  
Приказ от 18.06.2025 № 102

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В МБДОУ д/с №20

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

[illegible]

## Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

[illegible]

2.Дата исполнения\_\_\_\_\_

### 3. Дополнительный контроль

4. Снято с контроля \_\_\_\_\_

## 5.Результат

6. Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.