

Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение
«Детский сад комбинированного вида «Южный» г. Всеволожска

ПРИНЯТО:
на заседании Общего собрания
работников
протокол от 27.03.2025 г. №3

УТВЕРЖДЕНО:
распоряжением МДОБУ «ДСКВ
«Южный» г. Всеволожска
от 31.03.2025г. № 29.

СОГЛАСОВАНО:
с учетом мнения Совета родителей
протокол от 03. 04. 2025 г. № 4

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
(Новая редакция №1)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад комбинированного вида « Южный » г. Всеволожска (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями **от 4 августа 2023 года** , Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» с изменениями **от 8 августа 2024 года**, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями **от 23 ноября 2024 года**, Федеральным законом от **28 декабря 2024 года** № 547-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .

1.2. Данное Положение определяет термины, порядок, устанавливает права гражданина при рассмотрении обращений в детском саду, формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль за соблюдением данного порядка.

1.3. Настоящим Положением о порядке рассмотрения обращений граждан регулируются правоотношения в Учреждении, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Учреждение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами дошкольного образовательного учреждения [1, часть 1 статьи 1].

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в детском саду, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами [1, часть 2 статьи 1].

1.5. 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 [1, часть 3 статьи 1].

1.6. Работа о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждение организуется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- С 30 марта 2025 года вступает в силу Федеральный закон от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.7. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в Учреждение, назначение личного приёма и другие вопросы, не установленные в данном Положении, регулируются Инструкцией по делопроизводству, а также приказами, выдаваемыми заведующим.

1.8. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется назначенным заведующим дошкольным образовательным учреждением работником.

1.9. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется заведующим детским садом.

1.10. Администрация детского сада регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

2. Основные термины, используемые в данном Положении

2.1. *Обращение гражданина* (далее – обращение) – направленные в дошкольное образовательное учреждение в письменной форме или в форме электронного обращения граждан в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу будут рассмотрены, только если они будут направлены с помощью Единого портала госуслуг, иной информационной системы или официального сайта органа власти, которые обеспечивают идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, подающего обращение (п.1 ст.4 Закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Таким образом, исключается возможность обращения по электронной почте.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с 30 марта 2025 года обращения, поступившие в организацию «наименование организации» по информационным системам общего пользования (электронной почте), не подлежат рассмотрению.

Сохраняется возможность подачи обращений почтовым отправлением, при личной явке, на платформе обратной связи(ПОС) через портал Государственных услуг

2.2. *Предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения [1, часть 2 статьи 4].

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 детского сада и его сотрудников, либо критика деятельности Учреждения и его сотрудников [1, часть 3 статьи 4].

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, часть 4 статьи 4].

2.5. *Должностное лицо* – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя дошкольного образовательного учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в детском саду [1, часть 5 статьи 4].

2.6. *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.

2.7. *Анонимными* считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

3.1. Граждане имеют право лично обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в дошкольное образовательное учреждение [1, часть 1 статьи 2].

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц [1, часть 2 статьи 2].

3.3. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно [1, часть 3 статьи 2].

3.5. При рассмотрении обращения администрацией Учреждения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и 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 пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п.8.7 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

[1, статьи 5]

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в дошкольное образовательное учреждение с критикой деятельности указанного детского сада или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц [1, часть 1 статьи 6].

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также 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 обращении вопросов [1, часть 2 статьи 6].

4.3. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений." [2, часть 2 статьи 1].

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату [1, часть 1 статьи 7].

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии [1, часть 2 статьи 7].

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение 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 также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме [2, часть 3 статьи 1].

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1 Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего Учреждения или уполномоченных на то лиц, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов [1, часть 1 статьи 8].

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение [1, часть 2 статьи 8].

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного детского сада, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3 статьи 8].

6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением

гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3_1 статьи 8].

6.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Учреждения, то им направляется копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации [1, часть 4 статьи 8].

6.6. Должностное лицо детского сада при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения [1, часть 5 статьи 8].

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу детского сада, решение или действие (бездействие) которых обжалуется [1, часть 6 статьи 8].

6.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.7 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд [1, часть 7 статьи 8].

7. Рассмотрение обращений

7.1. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений дошкольного образовательного учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.[1, часть 1 статьи 10]

7.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу заведующего Учреждения, рассматривающего обращение, обязаны в

течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления [1, часть 2 статьи 10].

7.3. Ответ на обращение подписывает заведующий Учреждения [1, часть 3 статьи 10].

7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу Учреждения в письменной форме. [2, часть 4 статьи 1].

7.5. На поступившее в детский сад обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением п.4.2 настоящего Положения на официальном сайте данного дошкольного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1, часть 4 статьи 10].

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается [1, часть 1 статьи 11].

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения [1, часть 2 статьи 11].

8.3. Должностное лицо Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом [1, часть 3 статьи 11].

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на

рассмотрение должностному лицу детского сада в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению [1, часть 4 статьи 11].

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждение в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение [1, часть 4_1 статьи 11].

8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий дошкольным образовательным учреждением либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же детский сад. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение [1, часть 5 статьи 11].

8.7. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктами 7.4 и 7.5 настоящего Положения на официальном сайте данного детского сада в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается [1, часть 5_1 статьи 11].

8.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений [1, часть 6 статьи 11].

8.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в дошкольное образовательное учреждение [1, часть 7 статьи 11].

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения [1, часть 1 статьи 12].

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса,

предусмотренного п.7.2 настоящего Положения, заведующий У либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение [1, часть 2 статьи 12].

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении проводится заведующим Учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан [1, часть 1 статьи 13].

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность [1, часть 2 статьи 13].

10.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (*Приложение 1*). 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 [1, часть 3 статьи 13].

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением [1, часть 4 статьи 13].

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться [1, часть 5 статьи 13].

10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов [1, часть 6 статьи 13].

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке [1, часть 7 статьи 13].

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль

11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

11.3. Должностное лицо (исполнитель) в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего Учреждения, готовит ответ заявителю.

11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются

заведующим ДООУ. Заведующий детским садом вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В ДЕЛО».

11.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

11.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий Учреждения.

11.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается заведующим Учреждения;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение настоящего Положения

12.1. Должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан [1, статья 14].

12.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации [1, статья 15].

13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда [1, часть 1 статьи 16].

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения дошкольным образовательным учреждением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда [1, часть 2 статьи 16].

14. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан

14.1. При приеме письменных (электронных) обращений:

- проверяется правильность адреса;
- письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

14.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются назначенным работником Учреждения в Журнале регистрации обращений граждан (*Приложение 2*).

14.3. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из первой буквы фамилии корреспондента и порядкового номера поступившего обращения.

14.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

14.5. После регистрации обращения направляются заведующему Учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

14.6. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

14.7. Каждое обращение и все материалы для его рассмотрения формируются отдельным делом и располагаются в хронологической последовательности. При получении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

14.8. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.

14.9. Заведующий Учреждения осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

14.10. Заведующий детским садом вносит в номенклатуру Журнал регистрации обращений граждан.

14.11. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего дошкольным образовательным учреждением.

14.12. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

14.13. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их

уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается заведующим детским садом.

14.14. Хранение дел у исполнителей запрещается.

14.15. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

14.16. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Учреждения.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждение является локальным нормативным актом детского сада, принимается на педагогическом совете, утверждается (либо вводится в действие) приказом заведующего дошкольным образовательным учреждением.

15.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.15.1 настоящего Положения.

15.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

*Принято с учетом мнения
представительного органа работников
(первичной профсоюзной организации)
Протокол от 03.04.2025 №3*

Карточка личного приема гражданина

Проводил: _____
(ФИО заведующего или уполномоченных на то лиц)

Дата приема _____

ФИО. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результаты рассмотрения устного обращения граждан

1. Кому отправлено (резолуция) _____

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.

Приложение 2
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
(Новая редакция №1)

ЖУРНАЛ учёта обращений граждан, родителей (законных представителей)

№ п/п	Дата регистрации и заявления(о брашения) с входящим номером	ФИО (полностью) обратившегося и социальный статус обратившегося родитель(законный представитель) ребенка , работник	Домашний адрес заявителя, телефон, или эл. адрес заявителя.	Краткое содержание обращения	Должностное лицо ОУ (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа, исходящий номер
----------	---	---	--	------------------------------------	--	--