

Принято  
Педагогическим советом  
Протокол № 1 от 31.08.2022 года

Утверждаю:  
Заведующий МБДОУ ДС КВ № 25  
пгт. Афи́пский МО Северский район  
Л.О.Яровая



## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в МБДОУ ДС КВ № 25 пгт Афи́пского МО Северский район осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 528-ФЗ от 27.12.2018).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС КВ № 25 пгт Афи́пского МО Северский район (далее- Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами как устно так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Основные понятия, используемые ив настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение)- направленные в МБДОУ ДС КВ № 34 пгт Афи́пского МО Северский район (далее дошкольное учреждение), заявление или жалоба, а также устное обращение;
- предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона РФ «Об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;
- недостатки в работе дошкольного учреждения, должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

### 2. Порядок приема обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий дошкольного учреждения и старший воспитатель, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальном «Журнале регистрации обращений граждан» (приложение), установленной формы в день их поступления. Началом срока

рассмотрения обращения считается день регистрации, окончания срока-дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего заявление.

2.3. Заведующий дошкольного учреждения, либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.

2.4. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

### **3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения.**

3.1. В письменном обращении указывается наименование дошкольного учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.3. В случае, если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы дошкольного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя дошкольного учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии определяет регламент работы комиссии.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления.

3.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет руководителю дошкольного учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного (виновных лиц) который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен», «не согласен».

3.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующим дошкольного учреждения.

3.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя,

отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлен ответ. Обратившийся вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.9. Общий срок обращения не может превышать 10 дней со дня регистрации обращения.

#### **4. Личный приём граждан**

4.1. Устное обращение к заведующему дошкольного учреждения или к старшему воспитателю поступают во время личной встречи и по телефону.

4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **5. Анализ работы с обращениями граждан**

5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

5.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

5.3. результаты анализа работы с обращениями граждан рассматривается на итоговых педагогических совещаниях.

#### **6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

6.1. Обращения, поступившие в дошкольное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. Неправомерный отказ в приеме и рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ.

Журнал  
регистрации обращений  
граждан

№	дата обращения	ФИО заявителя	№ группы, которую посещает воспитанник	вид обращения (устно, письменно)	Краткое изложение обращения	На кого направлено	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7	8