Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Юрьевский детский сад

ПРИНЯТО решением
Совета ДОУ
Протокол № 1
от 22.06.2026 г.

Утверждено
Приказ №16 от 22.06.2026 г.
Заведующий МБДОУ
Юрьевским детским садом
Афанасова И.А.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528 –ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ, Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124 –З (ред. От 06.05.2019) «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Юрьевском детском саду.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Юрьевском детском саду (далее – ДОУ).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) воспитанников, имеют право обращаться лично, а также направлять в ДОУ коллективные обращения. Обращения гражданина может быть направленно в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы либо официального сайта ДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в ДОУ, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ДОУ, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных

прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ДОУ, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками ДОУ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2.Требования к обращению

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование ДОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. График работы ДОУ с обращениями граждан осуществляется по адресу:
Нижегородская область Гагинский район с.Юрьево, ул.Центральная, дом 101 б
Понедельник, вторник, пятница с 09:00 до 12:00, среда с 09:00 до 12:00, с 13:00 до 15:00
Суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ.

3.3. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ДОУ, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

3.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующей ДОУ, которая назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.5. Срок рассмотрения обращения составляет 20 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 20 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

3.6. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

3.7. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.8. Исполнитель, назначенный заведующей, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки заведующей на утверждение.

3.9. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.11. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ДОУ.

3.12. При получении проекта ответа на обращение, заведующая проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, заведующая передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.13. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.14. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем 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.

3.15. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ дожжен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ДОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Как правило, прием граждан осуществляется заведующей ДОУ. При необходимости заведующая может для решения вопроса пригласить воспитателей или других работников ДОУ.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт ДОУ.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

4.8. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, члены семей ветеранов Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;

1-1) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года N 647 "Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации", или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей;

2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

4-1) лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области»;

5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заведующую ДОУ.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с заведующей ДОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного

решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ДОУ и вводится в действие в установленном им порядке.

6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1

Форма журнала обращений

№№ п\п	Дата и время поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Домашний адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2

Форма карточки личного приема гражданина

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Юрьевский детский сад

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

_____

(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

_____

_____

_____

_____

_____