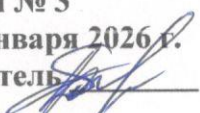


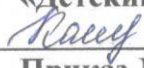
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 11»
(МАДОУ «Детский сад № 11»)
Адрес: 624096, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Машиностроителей, 4а
Тел. 8(34368)7-90-71 ИНН/КПП 6606012728/668601001
E-mail: detsad_11@mail.ru Сайт <https://11vp.tvoysadik.ru>

ПРИНЯТО:

Педагогическим советом
Протокол № 3
от «12» января 2026 г.
Председатель 

С учетом мнения
Совета родителей
МАДОУ «Детский сад № 11»
Протокол № 3 от «12» января 2026 г.
Председатель  Е.Н.Горских

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МАДОУ
«Детский сад № 11»
 М.П.Казанцева
Приказ № 42-а от 12.01.2026 г.

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации
в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 11»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 11» (далее – ДОУ).

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан, распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

II. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

3.1. **обращение гражданина (далее – обращение)** - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

3.2. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию социально-экономических и иных сфер деятельности ДОУ, нормативных локальных актов ДОУ, развитию общественных отношений;

3.3. **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДОУ и должностного лица, либо критика деятельности ДОУ и должностного лица;

3.4. **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3.5. **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОУ.

IV. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, 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.

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;

V. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДООУ, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть отправлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее должностному лицу 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), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления должностному лицу ДООУ в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

5.5. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес, по которому направляется ответ;
- краткое содержание обращения;
- отметка об исполнении документа;
- подпись ответственного лица.

5.6. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел ДООУ, листы нумеруются, прошиваются, заверяются подписью заведующего и печатью ДООУ.

Приложение № 1.

5.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица ДООУ, 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.

5.8. Должностное лицо ДООУ 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 должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренном пунктом 5.7., невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.11. Обращение, поступившее должностному лицу ДОО в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.12. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо ДОО может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

VI. ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ДОО

6.1. Заведующий ДОО:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, 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;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Ответ на обращение подписывается руководителем ДОО либо уполномоченным на то лицом.

6.3. Ответ на обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

VII. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. 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 даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Должностное лицо 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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, должностное 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

7.6. 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 должностному лицу.

VIII. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, должностное лицо 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.

IX. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

9.1. Личный приём граждан в ДОУ проводится руководителем и уполномоченными на то лицами согласно установленного графика:

- понедельник: с 15.00 до 18.00 часов;
- четверг: с 7.30 до 10.00 часов.

9.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан. 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 приёма, о чём делается запись в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

X. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- 10.1.1. ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;
- 10.1.2. уведомление о переадресации обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 10.1.3. отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

11.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

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

Форма

Журнала регистрации устных и письменных обращений граждан в
МАДОУ «Детский сад № 11»

№ п/п	Дата приёма	Ф. И. О. гражданина, контактный телефон	Адрес для направления ответа	Краткое содержание обращения	Отметка об исполнении документа (дан ответ, вопрос переадресован, принято иное решение)	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7