

ПРИНЯТО:

решением Педагогического совета  
МБДОУ «ДС № 251 г. Челябинска»  
протокол № 1 от 29.08.2025

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий МБДОУ «ДС № 251  
г. Челябинска» Н.А. Мальцева  
(приказ № 83/од от 29.08.2025)

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном  
учреждении «Детский сад № 251 г. Челябинска»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями), Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями), а также Уставом дошкольной образовательной организации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность образовательных организаций и регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан в МБДОУ «Детский сад № 251 г. Челябинска» (далее по тексту – Детский сад, ДОУ).

1.2. Положением о порядке рассмотрения обращений граждан (далее по тексту – Положение) регулируются правоотношения в ДОУ, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Детский сад, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами образовательной организации.

1.3. Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. В целях реализации настоящего Положения используются следующие основные понятия (термины):

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Детский сад в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) предложение - рекомендация гражданина или объединения граждан, направленная на совершенствование локальных актов образовательной организации и улучшения ее деятельности;

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 ДОУ и ее должностных лиц, либо критика деятельности ДОУ и ее должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или

законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц ДОУ;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-управленческие функции в ДОУ;

6) участники образовательных отношений - воспитанники, их родители (законные представители), педагогические работники и их представители, образовательная организация.

## **2. Право гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. Граждане имеют право лично обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в ДОУ.

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. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

2.4. При рассмотрении обращения должностным лицом ДОУ гражданин имеет право:

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

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Настоящее Положение принимается Педагогическим советом ДОУ и утверждается приказом заведующего Детского сада.

Положение принимается на неопределенный срок, может быть изменено и дополнено в соответствии с вновь изданными нормативно-правовыми актами федерального, регионального и муниципального уровней.

### **3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Детский сад с критикой деятельности ДООУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

### **4. Требования к оформлению обращений**

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование ДООУ, 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.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в ДООУ 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, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **5. Направление и регистрация обращений граждан**

5.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя руководителя образовательной организации или уполномоченных на то лиц, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации делопроизводителем в течение 3 дней с момента поступления в образовательную организацию.

Регистрация обращений осуществляется в Журнале обращений граждан в МБДОУ «Детский сад № 251 г. Челябинска» (далее – журнал обращений) (*Приложение № 2*).

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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 пункте 6.12 настоящего Положения.

5.4. 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 пункте 6.12 настоящего Положения.

5.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу ДОУ, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.5 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу образовательной организации, 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.

## **6. Рассмотрение обращений, сроки рассмотрения и контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан**

6.1. Обращение, поступившее в ДОУ в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Должностное лицо ДОУ:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в пунктах 6.9-6.16 настоящего Положения;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. После регистрации обращения делопроизводителем заведующий Детским садом определяет должностное лицо, которому поручается подготовка ответа на обращение.

6.4. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке МБДОУ «Детский сад № 251 г. Челябинска» и подписывается руководителем ДОУ.

6.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДОУ в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу ДОУ в письменной форме.

6.6. Письменное обращение, поступившее в Детский сад в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения

6.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заведующий ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.8. При рассмотрении обращения в ДОУ должностные лица обязаны:

1) обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки;

4) **не позднее, чем за 3 дня до истечения срока ответа на обращение, сдать ответ на обращение делопроизводителю для регистрации и отправки.**

6.9. 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.

Если в указанном 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.

6.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.11. ДОУ или 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.13. 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 ДОУ в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.14. 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, руководитель ДОУ 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 одну и ту же ДОУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.15. В случае поступления в ДОУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.5 настоящего Положения на официальном сайте 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.

6.16. 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.

6.17. 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 ДОУ.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим ДОУ и его заместителем. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт образовательной организации и (или) информационный стенд.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. 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.

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

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

## **6. Ответственность**

6.1. Должностные лица ДОУ несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Нарушение требований настоящего Положения является основанием для привлечения должностных лиц ДОУ к дисциплинарной ответственности.



### Карточка личного приема гражданина

Проводил: \_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя ДОУ или уполномоченных на то лиц)

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. 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  
в МБДОУ «Детский сад № 251 г. Челябинска»

**Журнал регистрации обращений граждан  
в МБДОУ «Детский сад № 251 г. Челябинска»**

Регистрационный №	Дата поступления обращения	ФИО гражданина	Адрес места жительства гражданина	Вид обращения (жалоба, заявление, предложение)	Канал обращения (письменное/электронная почта)	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)