

СОГЛАСОВАНО  
на заседании родительского комитета

«ПРИНЯТО»  
на общем собрании трудового коллектива  
МДОУ «Детский сад Берёзка»

УТВЕРЖДЕНО  
Заведующий МДОУ  
«Детский сад Берёзка»  
Приказ № 22 от 09.01.24г



## ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Настоящее Положение направлено на обеспечение государственных гарантий защиты права граждан на обращение и устанавливает гарантии граждан на обращения. Разработано в целях обеспечения конституционного права граждан, а также повышения эффективности работы Муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад Берёзка» (далее – МДОУ ) по реализации права граждан на обращение.

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует работу с обращениями граждан в МДОУ.
- 1.2. При осуществлении работы с обращениями граждан необходимо руководствоваться Конституцией, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Конституцией РФ, иными нормативными актами Российской Федерации.

### 2. Прием, регистрация обращений граждан

- 2.1. Письменные обращения граждан принимаются и регистрируются лицом, на которого официально возложены данные обязанности в течение трех дней с момента поступления.
- 2.2. Обращение регистрируется в день поступления в журнале установленной формы. Журнал должен быть прошнурован, скреплен печатью, страницы пронумерованы.
- 2.3. На обращении проставляется регистрационный номер, дата регистрации, и оно передается заведующему МДОУ, которая по результатам рассмотрения вправе передать ответственному исполнителю. Одновременно в журнал регистрации вносится запись об исполнителе и сроке исполнения.
- 2.4. Не подлежат регистрации и рассмотрению анонимные обращения граждан, а также не рассматриваются обращения граждан, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

### 3. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 3.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, заведующий МДОУ 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.

#### **4. Обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений.**

##### **4.1. Должностное лицо:**

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ 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, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. МДОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с Федеральным законом может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

4.9. Ответ на обращение подписывается заведующим МДОУ.

4.10. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан в МДОУ проводится заведующим, уполномоченными на то лицами.

5.2. Организация приема граждан (установление в достаточной степени места, дней и часов приема, количества лиц, уполномоченных на личный прием граждан) осуществляется таким образом, чтобы своевременно и в полной мере реализовать право граждан на обращение. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При совпадении дня приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней,

личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем приема граждан.

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

5.4. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) беременные женщины;
- 2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 3) граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;
- 4) инвалиды I и II групп;
- 5) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- 6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

5.5. При первоочередном личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ (удостоверение, справку, выписку, иной документ), подтверждающий его право на первоочередной личный прием.

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

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

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

## **6. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

6.1. Лица, виновные в нарушении установленных настоящим Положением положений, направленных на защиту права граждан на обращение, а также дополнительных гарантий права граждан на обращение, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

6.2. Порядок возмещения причиненных убытков и взыскания понесенных расходов при рассмотрении обращений устанавливается федеральным законодательством.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и за результатами их рассмотрения**

Заведующий МДОУ и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.