

ПРИНЯТО

На Общем собрании работников
МДОУ Кесемской детский сад
«28»августа 2026 год
Протокол №1

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МДОУ Кесемской детский сад
Г.С.Калятина
Приказ № 22 от «28»августа 2026г.



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КЕСЕМСКОЙ ДЕТСКИЙ САД

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении Кесемской детский сад (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МДОУ Кесемской детский сад (далее - МДОУ), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

-обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;

-предложения - обращения граждан, в которых содержатся *рекомендации, конкретные меры*, направленные на улучшение организации и деятельности МДОУ, на совершенствование и решение вопросов в социально-экономической и иных сферах деятельности учреждения;

- **заявления**-обращения граждан, в которых содержатся **просьбы** о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод;
- **сообщения** о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МДОУ, должностных лиц, либо **критика** их деятельности;

- **жалобы** - обращения граждан, в которых содержатся **требования** о восстановлении или защите их прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц МДОУ, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса; **критика** в адрес МДОУ, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителей, нарушение их субъективных прав.

1.5. В соответствии со ст. 45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Организация делопроизводства

1.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется документоведом МДОУ.

1.3. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим МДОУ.

1.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками МДОУ.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в МДОУ обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления документоведом МДОУ.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются в Журнале регистраций обращения граждан.

- регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого

листа с указанием регистрационного номера (порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года), даты регистрации;

-если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер;

-если письмо переслано, то в книге регистраций указывается, откуда оно поступило.

3.5. После регистрации обращения направляются заведующему МДОУ для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующим МДОУ передаются на исполнение конкретному исполнителю под «подпись» в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

4.3. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

4.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

Письма, бессмысленные по содержанию, некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.5. МДОУ 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.

4.6. 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.

4.7. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью заведующего МДОУ. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью заведующего МДОУ.

4.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на

который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МДОУ либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.10. 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.

4.11. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.12. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- Кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.13. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой с письменными обращениями граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяет заведующий МДОУ. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» на титульном листе. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан учитываются в журнале учета.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в журнал регистрации обращений граждан.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля принимает заведующий МДОУ. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются заведующим МДОУ, в его отсутствие - исполняющим обязанности заведующего МДОУ.

6. Рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Приём устных обращений по контактному телефону МДОУ ведется администрацией образовательного учреждения, которыми дается консультация.

6.2. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

6.3. На устное обращение граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

6.4. Устные обращения, содержащие критические замечания в адрес МДОУ, сотрудников образовательного учреждения или по улучшению их деятельности, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до заведующего МДОУ для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением.

6.5. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

7. Личный прием

7.1. Прием граждан в МДОУ может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. Заведующий МДОУ ведет прием по графику.

Информация о месте и времени приёма по личным вопросам размещается на информационном стенде у кабинета заведующего МДОУ, а также на официальном сайте учреждения.

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

7.3. Прием посетителей регистрируется в **Журнале регистрации обращений граждан**. 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 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 МДОУ, 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.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в МДОУ.

8.2. Должностные лица образовательного учреждения обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан заведующему МДОУ в течение 20 (двадцати) дней.

8.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены заведующим МДОУ или исполняющим обязанности заведующего МДОУ, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

8.5. В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, могут быть в порядке исключения продлены заведующим МДОУ или исполняющим обязанности заведующего МДОУ, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

8.6. МДОУ вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Тверской области, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у МДОУ имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

8.7. В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан,

направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее, чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

9.4. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9.5. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.6. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

10. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

10.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения сохраняются со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

10.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

10.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

11. Ответственность за нарушение Положения

Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН
заведующий МДОУ Кесемской детский сад

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина: _____
Место работы: _____
Домашний адрес: _____
Телефон: _____
Содержание устного обращения: _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина: _____

1. Кому отправлено (резолюция) _____

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.