



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D3D5740038B095AB4343FA875EBE5083  
Владелец: Лебедева Наталья Михайловна  
Действителен: 07.07.2023–07.10.2024

Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение  
«Детский сад комбинированного вида № 12» п. Романовка  
(МДОБУ «ДСКВ № 12»)

ПРИНЯТО

Педагогическим советом  
МДОБУ «ДСКВ №12»  
Протокол № 1 от 28.08.2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом руководителя  
МДОБУ «ДСКВ № 12»  
от 28.08.2023г № 195

Положение  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан  
в Муниципальном дошкольном  
образовательном бюджетном учреждении  
«Детский сад комбинированного вида  
№ 12» п. Романовка

п. Романовка

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном дошкольном образовательном бюджетном учреждении «Детский сад комбинированного вида № 12» п. Романовка (далее по тексту — Положение) разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- Конституцией Российской Федерации.
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации».
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ» Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
- Уставом Муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения «Детский сад комбинированного вида № 12» п. Романовка (далее по тексту — Учреждение).
- Данным Положением.

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными 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.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

*Предложение* - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

*Заявление* - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

*Жалоба* - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма

одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на заведующего Учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заведующим Учреждения в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями заведующего Учреждения и руководителем структурного подразделения, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета входящей документации.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и фиксируется журнале заявлений и обращений граждан.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию заведующего Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители заведующего и другие специалисты Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное и электронное обращения, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях заведующий Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема утвержденным распорядительным актом Учреждения по адресу: Ленинградская область, Всеволожский район, п. Романовка, дом 26, телефон: 8 (81370)-61-391. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения.

3.2. Обращение гражданина на личном приеме должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения при личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в журнал приема граждан.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **4. Письменное или телефонное обращение**

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 188670, Ленинградская область, Всеволожский район, п. Романовка, д. 26;
- через делопроизводителя по адресу: 188670, Ленинградская область, Всеволожский район, п. Романовка, д. 26;
- график приема обращений в соответствии утвержденным распорядительным актом Учреждения на официальном сайте Учреждения

<https://sadi12.ru/index.php/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizatsii/struktura-i-organy-upravleniya-obrazovatelnoj-organizatsiej>, телефоны: 8(81370) 61 391;

- получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефонам: 8(81370) - 61 391;

- График приема телефонных обращений:

Понедельник- Пятница с 9.00 — 16.00.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## **5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан**

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется заведующим Учреждения.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции делопроизводителем.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается заведующим Учреждения.