


Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад № 77 «Зоренька»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий  
МАДОУ «Д/с № 77 «Зоренька»  
М.В. Родина  
«28» сентября 2023 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан

Великий Новгород



## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка – детский сад № 77 «Зоренька» (далее – ДООУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДООУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ДООУ и настоящим Положением. 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. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДООУ либо должностным лицам.

## **3. Требования к письменному обращению**

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование ДООУ; фамилию, имя, отчество заведующего ДООУ; свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДООУ.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.



3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам ДООУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

4.1. Обращение, поступившее заведующему ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал обращений граждан.

4.3. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДООУ и регистрируются в журнале.

#### **5. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

5.1. Обращения, поступившие заведующему ДООУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

5.1.2. В исключительных случаях заведующий ДООУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

#### **6. Организация работы по личному приему граждан**

6.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается заведующим ДООУ.

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

6.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

6.4. 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.

6.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

6.6. 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. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

7.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

7.2. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДООУ.