

Утверждено приказом от  
15.09.2025г. №96

**Положение о Порядке рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в Муниципальное автономное  
дошкольное образовательное учреждение  
детский сад «Березка»  
(МАДОУ детский сад «Березка»)**

## Общие положения

Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка» (далее - Положение) определяет порядок регистрации рассмотрения письменных обращений граждан, порядок контроля за их исполнением, а также порядок хранения рассмотренных обращений.

Настоящее Положение разработано в соответствии требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

Для целей настоящего Положения используются основные понятия, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка» в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, поступивших в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка» в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок и контролю за исполнением решений, принятых по ним.

Местонахождение Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка»: 606302, Нижегородская область, Дальнеконстантиновский муниципальный округ, д.Кужутки, ул.Молодежная д.21, контактный телефон: 8 (83168) 35-1-88.

Адрес официального сайта Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): <http://dsberezka.edusite.ru>

Адрес электронной почты: [kujutki@yandex.ru](mailto:kujutki@yandex.ru)

График работы:

понедельник - пятница: 7.00 - 17.30; суббота, воскресенье, праздничные дни: выходные.

## Порядок работы с обращениями

Организация рассмотрения обращений граждан и их учет осуществляется заведующим, либо лицом, его заменяющим (далее – должностное лицо).

Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами: непосредственно от гражданина или его законного представителя, с использованием электронной почты.

Должностное лицо по работе с обращениями граждан при приеме документов: проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке,

предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закону Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З « О дополнительных гарантиях права граждан в Нижегородской области».

#### **Порядок регистрации обращений**

Все поступающие в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждения детский сад «Березка» обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан в течение трех дней с момента их поступления.

Результатом выполнения действий по регистрации письменных и электронных обращений граждан является регистрация такого обращения в журнале учета обращений граждан.

Если письменное обращение адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

Гражданин вправе получить устную, в том числе и по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения.

#### **Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, уведомление о переадресации обращения, а также суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы или материалы, или их копии в письменной форме.

Письменные обращения, поступившие в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка» рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В случае, если обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка», направляется в течение пяти 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.

Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка», содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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, администрация Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» 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 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

#### **Подготовка ответов на обращения**

После регистрации обращение направляется на рассмотрение заведующему или должностному лицу его замещающего в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение:

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обязано определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливают, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

Ответ на обращение подписывается заведующим, либо должностным лицом, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса и который наделен правом соответствующей подписи.

Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении простым почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении и в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

#### **Организация личного приема граждан**

Личный прием заведующим Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» осуществляется каждый понедельник с 13.00 до 16.00, вторник с 10.00 до 12.00 в порядке очередности. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» для квалифицированного решения поставленных вопросов.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменном виде.

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.

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

По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение на личном приеме, лицо, принявшее такое обращение, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. Сообщается телефон для справок.

На каждое обращение гражданина с личного приема заведующего Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» заводится карточка, в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения. Карточка личного приема гражданина оформляется по форме, предусмотренной приложением 1 к настоящему Положению. Решение исполняется не позднее тридцати дней от даты личного приема.

#### **Требования к местам проведения приема граждан**

Личный прием граждан осуществляется в кабинете заведующего. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные информационными стендами, в которых размещаются тексты Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан обратиться в Нижегородской области», информация о праве отдельных категорий граждан внеочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы, а также оборудуются стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

#### **Требования к служебному поведению сотрудников при работе с гражданами**

Администрация Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка», иные специалисты обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

#### **Порядок хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них**

Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан хранятся 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение 1  
к Положению о Порядке  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в  
Муниципальное автономное  
дошкольное образовательное  
учреждение детский сад  
«Березка»

Личный приём граждан

Карточка личного приема гражданина

Дата приема: \_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.(отчество при наличии))

Адрес, телефон: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Содержание устного обращения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель (Ф.И.О.) телефон \_\_\_\_\_

Заведующий МАДОУ детский сад «Березка» \_\_\_\_\_

Пронумеровано, прошито  
и скреплено печатью

5122721 листов

Заведующий:

А.Д.Ибрагимов

