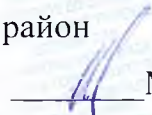


УТВЕРЖДАЮ:

И.о.заведующего МБДОУ ДС КВ
№25 пгт. Афицкого МО Северский
район

 М.А. Зайнутдинова

Приказ от 28.02.2025г. № 33-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МБДОУ ДС КВ № 25 пгт Афицкого МО Северский район

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 01.09.2023 № 59-ФЗ, от 28.12.2024 № 59-ФЗ,) и регламентирует работу с обращениями граждан в МБДОУ ДС КВ № 25 (далее — ДОУ);

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме;

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

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

2.2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб, а также в виде устного обращения.

2.3. Обращение граждан поступает в письменной форме или в форме электронного документа в том числе с использованием Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)».

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами ДОО.

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте ДОО, обращение, поданное с использованием портала Госуслуг, с использованием Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

3. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

3.1. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Должностное лицо:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;
- 4) ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу

(уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

5) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6) по необходимости уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

5.Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, должностное лицо 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

6.Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан должностными лицами (заведующим ДОУ, старшим воспитателем, специалистами, педагогами) ДОУ, по устным обращениям ведется согласно утвержденного графика.

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

6.3. 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.

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

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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