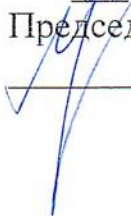


СОГЛАСОВАНО:

Педагогический совет
МБДОУ «Детский
сад № 24 «Солнышко»

Протокол № 6
от « 01 » 07 . 2026 г.

Председатель
 /В.А. Шевцова/

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующим МБДОУ
«Детский сад № 24
«Солнышко»

Приказ № 30
от « 01 » 07 . 2026 г.

 /О.В. Чупилова/


Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 24 «Солнышко»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 24 «Солнышко» разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 28 декабря 2024 года [1], Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 25 апреля 2026 года [2], Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» с изменениями от 24 июня 2025 года [3], Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями от 26 июня 2026 года [4], а также Уставом дошкольного образовательного учреждения и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность образовательных организаций.

1.2. Данное Положение определяет основные термины, устанавливает права гражданина при рассмотрении обращений в детском саду, формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль за соблюдением данного порядка.

1.3. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в ДОУ, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами дошкольного образовательного учреждения [1, часть 1 статьи 1].

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в ДОУ распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами [1, часть 2 статьи 1].

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом [1, часть 3 статьи 1].

1.6. Работа по рассмотрению обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении организуется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом ДОУ;
- настоящим Положением и иными локальными нормативными актами дошкольного образовательного учреждения.

1.7. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в ДОУ, назначение личного приёма и другие вопросы, не установленные в данном Положении, регулируются Инструкцией по делопроизводству, а также приказами и распоряжениями, выдаваемыми заведующим.

1.8. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется назначенным заведующим дошкольным образовательным учреждением работником.

1.9. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется заведующим детским садом.

1.10. Администрация детского сада регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

2. Основные термины, используемые в данном Положении

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в детский сад в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина [1, часть 1 статьи 4].

2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности ДОУ [1, часть 2 статьи 4].

2.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе детского сада и его сотрудников, либо критика деятельности ДООУ и его сотрудников [1, часть 3 статьи 4].

2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц [1, часть 4 статьи 4].

2.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя дошкольного образовательного учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в детском саду [1, часть 5 статьи 4].

2.6. 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.

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

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

3.1. Граждане имеют право лично обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в дошкольное образовательное учреждение [1, часть 1 статьи 2].

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц [1, часть 2 статьи 2].

3.3. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно [1, часть 3 статьи 2].

3.5. При рассмотрении обращения администрацией ДООУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных разделом 8 настоящего Положения;
- получать уведомление о переадресации обращения, если решение поставленных в нём вопросов не относится к компетенции дошкольного образовательного учреждения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

[1, статьи 5]

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в дошкольное образовательное учреждение с критикой деятельности указанного детского сада или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц [1, часть 1 статьи 6].

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов [1, часть 2 статьи 6].

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое 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 [1, часть 1 статьи 7].

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии [1, часть 2 статьи 7].

5.3. Обращение, поступившее в ДООУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной

почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме [1, часть 3 статьи 7].

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1 Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДООУ или уполномоченных на то лиц, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов [1, часть 1 статьи 8].

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в ДООУ [1, часть 2 статьи 8].

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного детского сада, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3 статьи 8].

6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3_1 статьи 8].

6.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц ДООУ, то им направляется копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации [1, часть 4 статьи 8].

6.6. Должностное лицо детского сада при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения [1, часть 5 статьи 8].

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу детского сада, решение или действие (бездействие) которых обжалуется [1, часть 6 статьи 8].

6.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.7 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу ДООУ, в компетенцию которого входит решение

поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд [1, часть 7 статьи 8].

7. Рассмотрение обращений

7.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в пределах компетенции дошкольного образовательного учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у работников и структурных подразделений ДООУ;
- при необходимости готовит предложения о направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации или должностным лицам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда ответ по существу не даётся в соответствии с настоящим Положением и законодательством Российской Федерации;
- готовит уведомление гражданину о переадресации обращения, если решение поставленных в нём вопросов не относится к компетенции дошкольного образовательного учреждения;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, если такие меры относятся к компетенции ДООУ.

[1, часть 1 статьи 10]

7.2. При необходимости дошкольное образовательное учреждение вправе запрашивать документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в государственных органах, органах местного самоуправления, иных организациях и у должностных лиц в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации [1, часть 2 статьи 10].

7.3. Ответ на обращение подписывается заведующим ДООУ либо уполномоченным им лицом [1, часть 3 статьи 10].

7.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании [1, часть 4 статьи 10]. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если иной способ направления ответа не предусмотрен законодательством Российской Федерации [1, часть 4 статьи 10].

7.5. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, затрагивающие интересы неопределённого круга лиц, ответ может быть размещён на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных, конфиденциальности и защите информации [1, часть 4 статьи 10].

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. 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 [1, часть 1 статьи 11].

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения [1, часть 2 статьи 11].

8.3. Должностное лицо ДОУ 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 [1, часть 3 статьи 11].

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу детского сада в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению [1, часть 4 статьи 11].

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу ДОУ в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение [1, часть 4_1 статьи 11].

8.6. В случае, 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, заведующий дошкольным образовательным учреждением либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же детский сад. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение [1, часть 5 статьи 11].

8.7. В случае, если в дошкольное образовательное учреждение поступило письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте ДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину в течение 7 дней со дня

регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на поставленный в обращении вопрос [1, часть 5_1 статьи 11].

Настоящий пункт не применяется к обращениям, в которых обжалуется судебное решение. Такие обращения рассматриваются в порядке, установленном пунктом 8.2 настоящего Положения [1, часть 5_1 статьи 11].

8.8. 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 [1, часть 6 статьи 11].

8.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в дошкольное образовательное учреждение [1, часть 7 статьи 11].

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения [1, часть 1 статьи 12].

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.2 настоящего Положения, заведующий ДООУ 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 [1, часть 2 статьи 12].

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении проводится заведующим ДООУ и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан [1, часть 1 статьи 13].

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность [1, часть 2 статьи 13].

10.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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 [1, часть 3 статьи 13].

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением [1, часть 4 статьи 13].

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться [1, часть 5 статьи 13].

10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов [1, часть 6 статьи 13].

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке [1, часть 7 статьи 13].

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль

11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, либо сведения о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, могут быть поставлены на КОНТРОЛЬ по решению заведующего ДОУ или уполномоченного им лица.

11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

11.3. Должностное лицо (исполнитель) в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ, готовит ответ заявителю.

11.4. Если в обращениях государственных органов, органов местного самоуправления, организаций или должностных лиц содержится просьба проинформировать их о результатах рассмотрения обращения гражданина, исполнитель готовит соответствующий ответ в пределах компетенции дошкольного образовательного учреждения. Такие ответы подписываются заведующим ДОУ или уполномоченным им лицом. Заведующий ДОУ вправе поручить исполнителю провести дополнительную проверку, подготовить дополнительные материалы либо после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В ДЕЛО».

11.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

11.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДОУ.

11.7. Материалы по контрольному обращению должны содержать конкретную и полную информацию по вопросам, поставленным в обращении гражданина:

- если срок рассмотрения обращения продлён, указываются причины продления и новый срок рассмотрения;

- в материалах должно быть отражено, каким способом заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения;
- ответ заявителю подписывается заведующим ДООУ или уполномоченным им лицом;
- к материалам приобщается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нём имеется отметка «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение настоящего Положения

12.1. Должностные лица ДООУ 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 [1, статья 14].

12.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации [1, статья 15].

13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц ДООУ при рассмотрении обращения, по решению суда [1, часть 1 статьи 16].

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения дошкольным образовательным учреждением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда [1, часть 2 статьи 16].

14. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан

14.1. При приеме письменных (электронных) обращений:

- проверяется правильность адреса;
- письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

14.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются назначенным работником ДООУ в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 2).

14.3. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из первой буквы фамилии корреспондента и порядкового номера поступившего обращения.

14.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

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

14.6. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ДООУ.

14.7. Каждое обращение и все материалы для его рассмотрения формируются отдельным делом и располагаются в хронологической последовательности. При получении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

14.8. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.

14.9. Заведующий ДООУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

14.10. Заведующий детским садом вносит в номенклатуру Журнал регистрации обращений граждан.

14.11. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего дошкольным образовательным учреждением.

14.12. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет ЭПК. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

14.13. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается заведующим детским садом.

14.14. Хранение дел у исполнителей запрещается.

14.15. Обращения, текст которых не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также повторные обращения без новых доводов и обстоятельств рассматриваются в порядке, установленном разделом 8 настоящего Положения.

14.16. Не допускается направление обращений граждан в архив без регистрации и рассмотрения, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Положением и законодательством Российской Федерации.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан является локальным нормативным актом ДООУ, принимается на

Педагогическом совете, утверждается (либо вводится в действие) приказом заведующего дошкольным образовательным учреждением.

15.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. Настоящее Положение принимается на неопределённый срок и действует до его отмены или утверждения в новой редакции. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 15.1 настоящего Положения.

15.4. После утверждения Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение 1
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан в ДОУ

Карточка личного приема гражданина

Проводил: _____
(ФИО заведующего или уполномоченных на то лиц)

Дата приема _____
Ф.И.О. _____ гражданина _____

Место работы / род занятий – при необходимости

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результаты рассмотрения устного обращения граждан

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.

Приложение 2
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан в ДОУ

Журнал регистрации обращений граждан в ДОУ

Регистра- ционный №	Дата поступ- ления обращения	ФИО гражда- нина	Адрес места жительства гражданина	Вид обращения (жалоба, заявление, предложение)	Канал обращения (письменное/ электронная почта)	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО испол- нителя	Инфор- мация об исполнении (принятое решение)