ПРИНЯТО:
Общим собранием работников
МАДОУ «Детский сад № 385»

протокол № 1
от 29.08.2025

РАССМОТРЕНО:
Советом родителей МАДОУ
«Детский сад № 37»

протокол № 1
от 29.08.2025

УТВЕРЖДЕНО:
Заведующий МАДОУ
«Детский сад № 37»
_____ Т.Ю.Малкова
приказ № 217
от 29.08.2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 37»

I. Общие положения

Настоящее Положение регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений родителей (законных представителей) обучающихся МАДОУ «Детский сад № 37» (далее – Учреждение).

В работе с обращениями родителей (законных представителей) обучающихся администрация Учреждения руководствуется:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- п.1 ст. 64 Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ,
- Уставом МАДОУ «Детский сад № 37»

Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения.

Положение распространяется на обращения, полученные в письменном виде по почте, в форме электронного документа или высказанные в устной форме.

Данное Положение рассматривает обращения родителей (законных представителей) обучающихся как важное средство укрепления их связей с администрацией Учреждения по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении

1. Обращение родителей (законных представителей) обучающихся (далее - обращение) в настоящем Положении понимаются направленные в Учреждение заведующему или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2. Предложение, обращение, конкретного характера, не связанное с нарушением прав, направленное на совершенствование организации и деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению
социально-экономической и иных сфер деятельности детского сада.

3. Заявление - просьба родителя (законного представителя) обучающегося 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.
4. Жалоба - обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) заведующего или конкретным должностным лицом.
5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя Учреждения либо выполняющее организационно- распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

Право родителей (законных представителей) и обучающихся на обращения.

Родители (законные представители) обучающихся Учреждения, вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться к заведующему с обращениями и жалобами, к конкретным должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Заведующий или конкретное должностное лицо обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения родителей (законных представителей) обучающихся и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, иными законодательными и нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

Обращения, поступившие в Учреждение от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

Права родителей (законных представителей) обучающихся при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения заведующим или должностным лицом родители (законные представители) обучающихся Учреждения имеют право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2. 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;
3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
4. 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;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Гарантии безопасности родителей (законных представителей) обучающихся в связи с их обращением

1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением к заведующему или должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни родителей (законных представителей) обучающихся, без их согласия.
   Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения заведующему или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Требования к письменному обращению

1. Родитель (законный представитель) обучающегося в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо должность, фамилию, имя, отчество заведующего, либо 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.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов родитель (законный представитель) и обучающийся прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее заведующему или должностному лицу Учреждения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

В обращении обратившийся в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Направление и регистрация письменного обращения

1. Родитель (законный представитель) обучающегося направляет письменное обращение непосредственно заведующему или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у уполномоченного сотрудника Учреждения в течение трех дней с момента поступления к заведующему или должностному лицу.
3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уполномоченным сотрудником всем должностным лицам.
4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение заведующему или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее заведующему или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

Рассмотрение обращения

1. Заведующий или должностное лицо:
    1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости - с участием родителя (законного представителя) обучающегося, направившего обращение;

2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов родителя (законного представителя) и обучающегося;

4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ;

5. уведомляет родителя (законного представителя) обучающегося о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Ответ на обращение подписывается заведующим, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем заведующему или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в письменной форме.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия родителя (законного представителя) обучающегося, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается родителю (законному представителю) обучающегося, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Заведующий или должностное лицо Учреждения 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 родителю (законному представителю) обучающегося, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение заведующему или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается родителю (законному представителю) обучающегося, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении родителя (законного представителя) и обучающегося 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с родителем (законным представителем) обучающегося по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись именно в Учреждение или одному тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель) и обучающийся, направивший обращение

В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос,
ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", родителю (законному представителю) обучающегося, направившему обращение, в

течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. 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, родителю (законному представителю) обучающегося, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, родитель (законный представитель) обучающегося вправе вновь направить обращение в Учреждение или соответствующему должностному лицу.

Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее заведующему или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
2. В исключительных случаях, заведующий, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение.

Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся

1. Личный прием родителей (законных представителей) обучающихся проводится в Учреждении заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения родителей (законных представителей) и обучающихся.
2. При личном приеме родитель (законный представитель) и обучающийся предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения письменно фиксируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия родителя (законного представителя) обучающегося может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего или должностного лица, родителю (законному представителю) обучающегося дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема родителю (законному представителю) обучающегося может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Заведующий и должностное лицо Учреждения 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 родителей (законных представителей) и обучающихся.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 647030360437668574821219143876024766403350371000

Владелец Малкова Татьяна Юрьевна

Действителен С 19.01.2026 по 19.01.2027