

"ПРИНЯТО"

Решением Общего собрания
работников Государственного
бюджетного дошкольного
образовательного учреждения детского
сада № 15 Кировского района
Санкт-Петербурга
Протокол № 7 от 28.10.2021г.

Председатель собрания
_____ О.В. Сергиенкова
(подпись) (расшифровка)

"УТВЕРЖДЕНО"

Приказом по государственному
бюджетному дошкольному
образовательному учреждению
детскому саду № 15
Кировского района Санкт-Петербурга
от «03» ноября 2021 г. № 368-од

Заведующий _____ Н.Г. Валявская
(подпись) (расшифровка)

**Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан
Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детского сада № 15 Кировского района Санкт-Петербурга
(ГБДОУ детский сад № 15 Кировского района Санкт-Петербурга)**

Санкт-Петербург
2021

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее – Положение) разработано для государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 15 Кировского района Санкт-Петербурга (далее – дошкольное образовательное учреждение; ГБДОУ) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991г.),
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" с изменениями от 02 июля 2021 года,
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018),
- Законом Санкт-Петербурга от 11.04.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга»,
- Законом Санкт-Петербурга «Об обращениях граждан и их объединений в органы государственной власти Санкт-Петербурга, органы местного самоуправления в Санкт-Петербурге и учреждения, созданные органами государственной власти Санкт-Петербурга» от 15 мая 2003 г.
- Уставом ГБДОУ.

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ГБДОУ.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. Администрация ГБДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

1.7. Под обращением следует понимать изложенные в устной и письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

1.8. Все обращения, поступившие в ГБДОУ, регистрируются в Журнале учета обращений граждан.

1.9. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего ГБДОУ.

2.Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме) в ГБДОУ на имя заведующего либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения в ГБДОУ гражданин имеет 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, за исключением случаев, указанных в п.4 настоящего Положения в установленные законом сроки;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие), а так же с заявлением (в устной или письменной форме) о прекращении рассмотрения обращения.

3.Требования к письменному обращению.

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование ГБДОУ, фамилию, имя, отчество заведующего ГБДОУ, 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в ГБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя заведующего ГБДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБДОУ в Журнале учета обращений граждан.

Все поступающие в ГБДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

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

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего ГБДОУ, направляется в течение семи 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.

3.7. Заведующий ГБДОУ 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.

3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем работникам или должностным лицам ГБДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.9. В обращении может быть указана предпочтительная форма ответа (письменная или устная).

3.10. Обращения, содержащие нецензурные выражения, а также обращения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, рассмотрению не подлежат. Обращения, лишённые логики и смысла, рассмотрению не подлежат.

4. Рассмотрение обращения и рассмотрение жалоб

4.1. Рассмотрение обращения

Обращение, поступившее заведующему ГБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим (или назначенным по приказу ответственным должностным лицом в пределах своей компетенции) с занесением в Журнал обращения граждан.

4.3. Заведующий ГБДОУ в соответствии со ст.10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления 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 гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации города/района по направленному в установленном порядке запросу заведующего ГБДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления..

4.5. Ответ на обращение готовится на бланке учреждения, подписывается заведующим ГБДОУ и регистрируется в Журнале обращения граждан (Приложение № 1).

Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан.

Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано.

Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в ГБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. 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.

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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения

4.7. Заведующий ГБДОУ 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.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ГБДОУ или заместителем.

4.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.10. 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 ГБДОУ 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующему ГБДОУ.

4.11. 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.

4.12. 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 ГБДОУ.

4.13. Обращения, в которых отсутствует фамилия, адрес или личная подпись, считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.14. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего ГБДОУ, который формирует дела, в том

числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.15. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующей ГБДОУ и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.16. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.17. Рассмотрение жалоб

Заведующий ГБДОУ, должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

- принять жалобу и зарегистрировать ее;
- рассмотреть жалобу по существу в установленный срок, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к пресечению правонарушений (бездействия) и решений, нарушающих права и законные интересы граждан;
- принять мотивированное и обоснованное решение по жалобе и обеспечить его исполнение;
- сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в установленный законом срок в письменной форме.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГБДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

Обращения граждан, поступившие заведующему ГБДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, заведующий ГБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Для всех видов обращений, поданных в письменной форме, если их разрешение не требует продления срока, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.4. Решения по обращениям принимаются в срок до одного месяца со дня их поступления и регистрации.

5.5. О результатах рассмотрения гражданину направляется ответ на обращение в течение трех дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ГБДОУ проводится заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт ГБДОУ и на стенде учреждения.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2). Во время записи на прием заведующий заполняет Карточку личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде.

Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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 установленном порядке.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего ГБДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ Российской Федерации (герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры Ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Российской Федерации).

6.8. В том случае, если организована предварительная запись на прием, гражданину не может быть в ней отказано.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.1. Заведующий ГБДОУ и старший воспитатель 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.

7.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

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

8.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ГБДОУ, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим ГБДОУ.

Заведующий ГБДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

8.6. 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 ГБДОУ.

8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается руководителем;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

8. Заключительные положения.

8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего ГБДОУ. Заведующий ГБДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

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

8.2.1. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

8.2.2. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.2.3. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

8.3. Настоящее Положение рассматривается и принимается на Общем собрании работников ГБДОУ, утверждается приказом заведующего ГБДОУ. Положение вступает в силу с момента издания приказа о принятии Положения.

8.4. Принимаемые на работу сотрудники знакомятся с данным Положением в течение одного месяца.

8.5. Настоящее Положение вступает в силу с момента его подписания, может изменяться и дополняться.

8.6. Срок действия Положения не ограничен.

8.7. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном законом порядке. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически отменяется.

Форма журнала обращений граждан

№ регистрации	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Почтовый адрес гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, обращение, жалоба)	Краткое содержание обращения и резолюция (кому и куда направлен документ)	Должность исполнителя, подпись. Срок исполнения	Информация об исполнении (принятое решение, дата, номер ответа на обращение)

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Дата приема «_____» _____ 20____ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина _____

(почтовый адрес, адрес места жительства гражданина) _____

Телефон _____

Прием осуществлял:
(должность, фамилия, инициалы) _____

Краткое содержание устного обращения гражданина: _____

Результаты рассмотрения устного обращения гражданина: _____

Дано устное разъяснение: _____

Дата исполнения _____

Дополнительный контроль _____

Снято с контроля _____

Результат _____

Дата, должность исполнителя _____

От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № _____ от «___» _____ 20__ г.

регистрационный № _____