

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №22
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познава-
тельно-речевому развитию детей Кировского района Санкт-Петербурга

Принято
Решением Общего собрания работников
ГБДОУ д/с №22
Кировского района Санкт-Петербурга
Протокол №5 от 10.06.2021

Утверждено
Приказом заведующего ГБДОУ д/с
№22 Кировского района Санкт-Пе-
тербурга
№ 71 н.т. от 10.06.2021
Н.Е. Николаенко /Н.Е. Николаенко/

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад
№22 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по по-
знавательному-речевому развитию детей Кировского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург
2021 год

1. Общие положения

- 1.1 Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №22 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Кировского района Санкт-Петербурга (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.
- 1.2 Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении
- 1.3 Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:
 - Конституция РФ
 - ФЗ от 29.12.2012 №273 – ФЗ «Об образовании в РФ»;
 - ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке обращения граждан РФ»;
 - ФЗ от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Уставом Учреждения и другими действующими нормативно-правовыми актами.
- 1.4 Настоящее Положение является локальным нормативным актом Учреждения (далее – локальные нормативные акты), регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.
- 1.5 Положения распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие, в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – Обращения)
- 1.6 Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений, жалоб, вопросов, просьб, благодарностей и иных форм обращений.
- 1.7 Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.dou22.kirov.spb.ru/> (далее – сайт Учреждения).
- 1.8 Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
 - Почтой России по адресу: 198216, Санкт-Петербург, ул. Счастливая, дом 3, литера А;
 - Факсом (8-812)377-36-56;
 - Электронной почтой по адресу: dou22@kirov.spb.ru
 - По телефону (8-812)377-36-56; (8-812)377-26-05.
 - Часы приема заведующего ДОУ: Вторник с 15.00 до 18.00; Четверг с 10.00 до 13.00
- 1.9 Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 198216, Санкт-Петербург, ул. Счастливая, дом 3, литера А.
- 1.10 Все поступающие обращения граждан в учреждение подлежат обязательному рассмотрению
- 1.11 Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения недопустим
- 1.12 С целью ознакомления, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся в Учреждении, настоящее Положение ДОУ разместят на информационном стенде и (или) на сайте Учреждения

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

2.1 Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

1. Предоставить дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, 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;
3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
4. Получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения

2.2 Должностные лица Учреждения (далее – Должностные лица) обеспечивают:

1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
2. Получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращения граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
3. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
4. Уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

2.3 Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4 Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

1. Достоверность предоставляемой заявителем информации о ходе рассмотрения обращения;
2. Четкость в изложении информации;
3. Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
4. Удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений;

2.5 Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения⁴
2. Обеспечение возможности для заявителей предоставлять документы в электронном виде с использованием сайта учреждения;

3. Предоставление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение, при направлении заявителем обращения в форме электронного документа

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

3.1 Поступающие в учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченные лицо)

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.2 При приеме письменных обращений:

1. Проверяется правильность адресности корреспонденции;
2. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
3. Поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкладываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста, работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», которые прилагается к конверту.

3.3 По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты и письма

1. К которым относятся вложенные в конверт денежные знаки, ценные бумаги т.п.;
2. При вскрытии которых, не обнаружилось обращение;
3. В конвертах, в которых обнаружилась нестача документов;
4. Судебное решение;
5. Обращение направлено лицом, признанным судом недееспособным;
6. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
7. Обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица

3.4 В случаях, указанных в пункте 3.18 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин

3.5 По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений:

1. Принятие к рассмотрению;
2. Направление в другие организации и учреждения;
3. Приобщение к ранее поступившему обращению
4. Сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения
5. Сообщение гражданину о прекращении переписки

- 3.6 Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа
- 3.7 Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя
- 3.8 Ответственность за своевременное, всесторонне и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнителя
- 3.9 Обращение, поступившее с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматривается незамедлительно.
- 3.10 Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.
- 3.11 Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.
- 3.12 Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (Пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления отчета
- 3.13 Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.14 В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения
- 3.15 Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течении 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения считается дата решения вопроса
- 3.16 При невозможности исполнения обращений в сроки, установленные пунктом 3.15 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.
- 3.17 Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.18 Ответ должен быть корректным, ясным по содержанию, обоснованным и охватить все вопросы, поставленные в обращении.
- 3.19 В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:
1. Сослаться на номер и дату регистрации обращения;
 2. Кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
 3. Если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
 4. При невозможности решения вопроса в сроки, установленным пунктом 3.15 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
 5. Дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
 6. Указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных

– изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации)

3.20 В ответах на обращения граждан не допускается

1. Взаимоисключающая по содержанию информация;
2. Формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
3. Отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
4. Отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
5. Отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

3.21 Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.22 Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.23 Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

3.24 Ответы на обращения граждан подписывает руководитель.

3.25 Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным письмом вместе с ответом. При этом ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

3.26 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без согласия.

3.27 Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.28 Перед передачей ответов заявителем на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.29 Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.30 Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

3.31 Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1 Устная форма обращения граждан:

- Устная форма обращения к заведующему Учреждения поступают от граждан во время личного приема
- Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

- Устные обращения к педагогам (воспитателям) с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно после 18.00. В другое время организуется воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Учреждения, прерывать который запрещено.
- 4.2 Обращения граждан, поступившие заведующему ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5. Организация работы по личному приему граждан

- 5.1 Личный прием граждан осуществляется руководителем в соответствии с графиком приема граждан.
- 5.2 В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 5.3 График приема граждан руководителем размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении
- 5.4 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации)
- 5.5 Во время личного приема гражданин делает устное заявление, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов его или обучающихся ДООУ.
- 5.6 Максимально допустимое время приема не должно превышать 30 минут.
- 5.7 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 5.8 Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.9 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов
- 5.10 Срок ожидания в очереди при личном обращении в Учреждении не должен превышать 20 минут.
- 5.11 Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающие необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.
- 5.12 Для заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями
- 5.13 Учет устных обращений граждан и содержание устного обращения заноситься в журнал регистрации личных обращений граждан
- 5.14 Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; ФИО обратившегося; тематика обращения; результат рассмотрения. (Приложение №1)
- 5.15 В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждает о том, что в целях соблюдения требования ФЗ от 27.07.2006 г. №152-

ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

5.16 Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1 Обращения в любой форме, поступившие заведующему ДООУ, рассматриваются в срок до 30 дней, если иной срок (меньший) не установлен руководителем, либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2 В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина о продлении срока его рассмотрения. Продление срока оформляется исполнителями не менее, чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1 Конечными результатами рассмотрения обращения являются

1. Ответ на все поставленные в обращении вопросы (устном, письменной форме или в форме электронного документа) или уведомление о переадресации обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
2. Отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в виде электронного документа) с изложением отказа

7.2 Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1 Заведующий осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2 Заведующий осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

8.3 На контроль берутся рассмотрения обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующего

8.4 При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направление ответов заявителям

8.5 Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных обращений (справок) о состоянии исполнения поручений.

- 8.6 Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующий Учреждением. Промежуточный ответ на обращение, взятое под контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.
- 8.7 Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

9. Хранение материалов по обращениям граждан

- 9.1 Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего Учреждением.
- 9.2 Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
- 9.3 По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России от 06.10.2000г.

**Форма журнала регистрации приема граждан в Государственное бюджетное
дошкольное образовательное учреждение детский сад №22 общеразвивающего вида с
приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию
детей Кировского района города Санкт-Петербурга**

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Краткое содержание обращения	ФИО должностног о лица	Результаты приема (дано разъяснение, принято письменное обращение, приняты иные решения
1	2	3	4	5	6