

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 26 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА
ВАСИЛЕОСТРОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

ПРИНЯТО

Общим собранием работников
(протокол от 30.08.2022 №_1_)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий ГБДОУ детского сада
№26 Василеостровского района
_____ / Т.В. Каменская _/
(приказ от 30.08.2022 № 161-од_)

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном дошкольном образовательном
учреждении детском саду № 26 комбинированного вида
Василеостровского района Санкт-Петербурга**

Санкт-Петербург

2022

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 26 комбинированного вида Василеостровского района Санкт-Петербурга (далее – ГБДОУ № 26, образовательное учреждение) определяет порядок работы должностных лиц ГБДОУ № 26 по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками ГБДОУ № 26 или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава ГБДОУ № 26, локальных нормативных актов.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица ГБДОУ № 26 руководствуются:

- ↓ Конституцией Российской Федерации;
- ↓ Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
- ↓ Федеральным законом Российской Федерации от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г., 3 ноября 2015 г., 27 ноября 2017 г., 27 декабря 2018 г.);
- ↓ Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ↓ Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ↓ Федеральным законом РФ от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;
- ↓ Уставом ГБДОУ № 26;
- ↓ локальными нормативными актами ГБДОУ № 26.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной, электронного документа или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности образовательного учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития ГБДОУ № 26.

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе ГБДОУ № 26 и нормативно-правовых актах Российской Федерации, Санкт-Петербурга, регулирующие отношения в сфере образования.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц ГБДОУ № 26, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

Должностное лицо - лицо, работающее в ГБДОУ № 26, постоянно, временно, по внешнему или внутреннему совместительству.

Повторные обращения – обращения граждан, 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;

Анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Настоящее Положение исполняется административными работниками ГБДОУ № 26, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ГБДОУ № 26 во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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;
- ↓ получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ↓ 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.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ГБДОУ № 26 и или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

2.1. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и электронным обращениям граждан несёт заведующий ГБДОУ № 26.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляется заведующим ГБДОУ № 26.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется заместителями заведующего, педагогами, другими специалистами ГБДОУ № 26, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.5. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБДОУ № 26 делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале обращения граждан (Приложение 1).

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции заведующего ГБДОУ № 26 передаются на исполнение специалисту.

2.7. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ГБДОУ № 26, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти 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 части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

2.9. Заместители заведующего и другие специалисты ГБДОУ № 26 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней (или в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти) предоставить необходимые документы и материалы.

2.10. Письменное обращение, поступившее в ГБДОУ № 26, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях заведующий ГБДОУ № 26 вправе продлить срок рассмотрения обращения, направив заявителю промежуточный ответ, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение (ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", ст. 10.)

2.11. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.12. Ответ на обращение подписывается заведующим ГБДОУ № 26. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

2.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

2.14. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.15. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.16. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.17. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- ↓ в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ↓ текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- ↓ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- ↓ в 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;
- ↓ в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.18. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.13. - 2.15. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.19. 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.

2.20. 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.

2.21. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи

дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.22. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.23. 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, должностное лицо 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 ГБДОУ № 26 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.24. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГБДОУ № 26 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, 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.

2.25. 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.

2.26. 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 № 26.

2.27. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ГБДОУ № 26, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

3.2. Прием граждан осуществляется заведующим ГБДОУ № 26. При необходимости заведующий может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников ГБДОУ № 26.

3.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт ГБДОУ №26.

3.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Устное обращение регистрируется в журнале обращений граждан (Приложение 1).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан (Приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБДОУ № 26, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

3.9. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения по телефону, как правило, дается ответ в устной форме.

4. Контроль за исполнением ответов на письменные (электронные) обращения граждан

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ГБДОУ № 26.

4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются в журнале обращения граждан делопроизводителем.

4.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается заведующим ГБДОУ № 26.

5. Заключительные положения

5.1. Положение является локальным нормативным актом ГБДОУ № 26, принимается Общим собранием работников образовательного учреждения и утверждается приказом заведующего ГБДОУ № 26.

5.2. Срок действия Положения не ограничен.

5.3. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в порядке согласно пункту 5.1.

Приложение 1
К Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном дошкольном образовательном
учреждении детском саду № 26 комбинированного вида
Василеостровского района Санкт-Петербурга

**Форма журнала обращений
граждан**

Регис- трац. №	Дата поступления обращения	ФИО гражданина, родителя (законного представителя)	Телефон гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении (принятом решении)
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2
К Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Государственном
бюджетном дошкольном образовательном
учреждении детском саду № 26
комбинированного вида Василеостровского
района Санкт-Петербурга

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

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.

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 26 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА
ВАСИЛЕОСТРОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**, Каменская Татьяна
Вилоровна, Заведующий

30.12.22 13:17 (MSK)

Сертификат 4812B50008AED791424BD28D9D62FE89