ПРИНЯТО

Общим собранием работников
Протокол № 4 от 19.04.2021

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заведующего
ГБДОУ № 30
Приморского района
Санкт-Петербург
от 19.04.2021 № 39-од

Богданова Светлана Геннадьевна
2021.11.04 21:42:54 +03'00'

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 30 Приморского района Санкт-Петербурга

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 30 Приморского района Санкт-Петербурга (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений, а также определения сроков и последовательности действий Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 30 Приморского района Санкт-Петербурга (далее – ГБДОУ, образовательное учреждение) по рассмотрению обращений.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан, порядок их приема в ГБДОУ, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом ГБДОУ.

1.4. Настоящее Положение распространяется на все:

- письменные обращения граждан;
- устные обращения граждан;
- обращения, поступившие в ходе личного приема граждан руководством ГБДОУ.

1.5. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- **обращения** – индивидуальные или коллективные предложения в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившее в порядке, установленном настоящим Положением;
- **предложения** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних локальных актов образовательного учреждения, развитию и улучшению деятельности ГБДОУ;
- **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 и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод: сообщения о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГБДОУ, должностных лиц, либо критика их деятельности;

- **жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц ГБДОУ, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса: критика в адрес ГБДОУ, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренном законом действий произошло, по мнению заявителей, нарушение их субъективных прав.

- **повторные обращения** - обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со временем 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 гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ 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.

1.6. Обращения подлежат обязательному рассмотрению, за исключением анонимных. Результатом рассмотрения обращений граждан являются направление письменных и предоставление устных ответов.

1.7. Рассмотрение обращения включает в себя: регистрацию, постановку на контроль, организацию контроля за сроками исполнения, исполнение обращения, ответ по существу обозначенных вопросов, снятие с контроля, направление исполненного обращения в архив, учет, обобщение и анализ результатов исполнения и исполнительской дисциплины.

1.8. Обращения граждан, поступившие в ГБДОУ из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

1.9. В соответствии со ст. 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.10. 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 обращение вопросов.

1.11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться в устной и письменной формах лично, а также коллективно в администрацию ГБДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а также уведомление о переадресации письменного обращения в учреждения, 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.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в администрацию ГБДОУ в обязательном порядке указывает: либо наименование организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть (предложения, жалобы, заявления) ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

4. ОРГАНИЗАЦИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА
(требования к порядку рассмотрения обращений граждан)

4.1. Ответственным за прием, обработку и регистрацию обращений, поступивших в ГБДОУ, является документовед.

4.2. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

4.3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение 1).

Устные обращения граждан регистрируются в момент поступления в ГБДОУ, письменные в течение 3-х дней с момента поступления в ГБДОУ.

4.4. Обращения, требующие безотлагательного рассмотрения, подлежат регистрации и направлению на рассмотрение ответственному исполнителю в течение 1 рабочего дня.

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

4.6. Регистрационный штамп с входящим номером проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения с указанием даты и регистрационного номера.

4.7. Обращения, поступающие посредством электронной связи, по текущим вопросам, связанные с функционированием ГБДОУ не подлежат регистрации. Ответ заявителю направляется по адресу, указанному заявителем в обращении до 3-х рабочих дней.

4.8. Обращения, поступающие посредством электронной связи, требующие официального ответа от ГБДОУ, регистрируются и рассматриваются в порядке,

предусмотренном для регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, установленным данным Положением.

4.9. Электронное письменное обращение направляется на электронную почту ГБДОУ.

4.10. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

4.11. Повторному обращению присваивается очередной регистрационный порядковый номер с пометкой «ПОВТОРНОЕ».

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.

4.12. Все обращения после регистрации направляются на рассмотрение руководителю ГБДОУ в обязательном порядке.

4.13. Руководитель ГБДОУ знакомится с содержанием обращения, указывает исполнителей, при необходимости – устанавливает порядок и индивидуальные сроки исполнения. Документовед копирует обращение и в течение 1 рабочего дня со дня его регистрации передает копию обращения исполнителю согласно резолюции руководителя ГБДОУ для рассмотрения по существу и подготовки ответа.

4.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.15. Срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в адрес ГБДОУ - не позднее 30 дней со дня регистрации.

4.16. В исключительных случаях руководитель ГБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителем не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.17. Ответ на обращение подписывается руководителем ГБДОУ. Дата исполнения и исходящий номер проставляется документоведом и фиксируется в Журнале регистрации исходящих документов.

4.18. Ответ на обращение, поступившее в ГБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанным в обращении.

4.19. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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, за исключением случая, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.20. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель ГБДОУ вправе принять решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.21. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.22. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В ДЕЛО» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

4.23. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий 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 руководителем ГБДОУ.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в ГБДОУ проводится администрацией образовательного учреждения и привлеченными специалистами ГБДОУ в установленные дни и часы приема граждан по личным вопросам. Личный прием граждан в ГБДОУ может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

5.2. График и порядок личного приема граждан в ГБДОУ устанавливается заведующим. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.4. Прием посетителей регистрируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан (Приложение 2).

5.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. 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 соответствующая запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

5.8. 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. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

6.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

ответ на обращение руководителем ГБДОУ не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

6.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

7. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ

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

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

7.3. Исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах руководителя ГБДОУ и готовит ответ заявителю.

7.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются руководителем ГБДОУ. Руководитель ГБДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В ДЕЛО».

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

7.6. 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 руководитель ГБДОУ.

7.7. 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 ГБДОУ;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит пометка «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

8. ПРАВА ГРАЖДАН, ПРИ РАССМОТРЕНИЕ ГБДОУ ПОСТУПИВШИХ В ЕГО АДРЕС ОБРАЩЕНИЙ

8.1. При рассмотрении обращения, поступившего в ГБДОУ гражданин имеет право:

8.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

8.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

8.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а также уведомление о переадресации письменного обращения в учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

8.1.4. 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;

8.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9. АНАЛИЗ РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

9.1. Обращения, поступившие в ГБДОУ, как в устной, так и в письменной форме, анализируются ответственными лицами. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

Анализ работы по обращениям граждан проводится с целью:

- своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан;
- оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав;
- принятия мер по снижению количества обращений;
- уменьшению повторных обращений;
- выяснения принимавшихся ранее мер по неоднократным обращениях, получения необходимой документации по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно;
- объективности, грамотности, правильности и достоверности рассмотрения содержащихся в обращениях вопросов;
- устранения недостатков в работе ГБДОУ;
- совершенствования работы ГБДОУ.

10. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

10.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует руководителя ГБДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

10.2. Руководитель ГБДОУ при направлении обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у исполнителя документы и материалы о результатах рассмотрения обращения. Осуществлять контроль и принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ХРАНЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

11.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами в письменной и устной форме.

11.2. Журнал учета обращений родителей и граждан в ГБДОУ входит в номенклатуру дел ГБДОУ, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью руководителя и заверяются печатью ГБДОУ.

11.3. Ответственность за организацию, состояние делопроизводства и сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя ГБДОУ.

11.4. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

11.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

11.6. 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.

11.7. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель ГБДОУ.

12.ОТВЕТСТВЕННОТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

Журнал регистрации письменных обращений граждан

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения	Приложения
					Дата ответа	
					Подпись исполнителя	
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2

Журнал личного приема и устных обращений граждан

Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения / Дата ответа	Подпись исполнителя
1	2	3	4	5	6	7