

ПРИНЯТО

Общее собрание работников
Образовательного учреждения

Протокол
от «28» декабря 2024 г. № 6

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий ГБДОУ детского сада
№ 15 Петродворцового района
Санкт-Петербурга



Н.А. Алехина

Приказ от «28» декабря 2024г. № 199

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном дошкольном образовательном
учреждении детский сад № 15 Петродворцового района Санкт-Петербурга
(новая редакция)

1. Общие положения

1.1. Работа по рассмотрению обращений граждан в государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 15 Петродворцового района Санкт-Петербурга (далее ГБДОУ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции, с изменениями).

1.2. Основные термины, используемые в Порядке:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБДОУ;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБДОУ,
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГБДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ГБДОУ и должностных лиц;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГБДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно хозяйственные функции в ГБДОУ.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 15 Петродворцового района Санкт-Петербурга (далее - Порядок) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

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 и 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, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБДОУ или к должностному лицу с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 ГБДОУ или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ГБДОУ, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в ГБДОУ или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБДОУ или должностному лицу.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБДОУ или должностного лица, 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, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня

регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий ГБДОУ или заменяющее его должностное лицо, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

6.2. Все обращения, поступающие в ГБДОУ, регистрируются в специальном журнале, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончания срока - дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

6.3. Заведующий ГБДОУ, либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) организывает работу по рассмотрению обращений: – обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; – запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц в ГБДОУ; – принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; – дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов; – уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.4. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы ГБДОУ и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом заведующего создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

6.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет заведующему ГБДОУ или должностному лицу.

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

6.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в ГБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГБДОУ или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ГБДОУ или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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.

7.2. Должностное лицо 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.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не может быть выдан, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ГБДОУ 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.

7.4. 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, 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. В случае поступления в ГБДОУ или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, коммерческую 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.

7.6. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

7.7. Запрещено предоставление заявителю информации, содержащей сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, заведующий ГБДОУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить

срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан в ГБДОУ проводится заведующим и уполномоченными лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

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

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

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

9.8. Личный прием заведующим и уполномоченными лицами ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

9.9. Заявителю может быть отказано в личном приеме заведующим и уполномоченными лицами в случаях, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Заведующий или должностные лица осуществляют 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.

11. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

11.1. Обращение, поступившее в ГБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

11.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.