

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №17 Василеостровского района Санкт-Петербурга

ПРИНЯТО
Общим собранием работников
Образовательного учреждения
Протокол от 01.02.2022 № 1



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН**

Санкт-Петербург
2022 г.

1.1. Положение **О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном образовательном учреждении детском саду №17 Василеостровского района Санкт-Петербурга** (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, электронные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в **государственное бюджетное образовательное учреждение детский сад №17 Василеостровского района Санкт-Петербурга** (далее - ОУ), а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«**обращение гражданина**» (далее – обращение) – направленное письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«**предложение**» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ОУ, развитию и улучшению деятельности учреждения;

«**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 ОУ и его сотрудников, либо критика деятельности ОУ и его сотрудников;

«**жалоба**» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«**сотрудник**» – лицо, работающее в ОУ, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ОУ, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

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

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.8. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- ✓ письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;
- ✓ необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте ОУ в сети Интернет, на информационных стендах ОУ.

На сайте ОУ, на информационных стендах ОУ должна быть размещена следующая информация:

- ✓ место нахождения образовательного учреждения;
- ✓ номера телефонов для справок, адрес интернет сайта и адрес электронной почты ОУ;
- ✓ описание порядка работы с обращениями граждан;
- ✓ перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- ✓ порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- ✓ извлечении из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- ✓ номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- ✓ фамилии, имена, отчества и должности лиц ОУ, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- ✓ график приема граждан заведующим ОУ;
- ✓ адрес сайта ОУ в сети Интернет;
- ✓ образец формы обращения в ОУ, который находится у заведующего, старшего воспитателя.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ОУ, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется по телефону 8 (812)323-52-22, 8(812)323-06-00;

2.2. Порядок направления письменных обращений граждан.

- ✓ письмом, направляемым посредством почтовой связи,
- ✓ личное обращение граждан,
- ✓ по электронной почте: vasdou017@yandex.ru
- ✓ на сайте ОУ, через электронную приемную заведующего:

http://vasdou017.ucoz.ru/index/ehlektronnoe_obrashhenie_grazhdan/0-54

2.3. Требования к документам, предоставляемым гражданином

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество заведующего ОУ, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в ОУ или заведующему в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Устные обращения граждан

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан заведующим, либо старшим воспитателем.

2.5. График приема граждан размещается на информационных стендах, а также на сайте ОУ.

2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в срок до 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, в соответствии со ст.12 части 1 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заведующий ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения *не более чем на 30 дней*, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.8. ОУ 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.

2.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.10. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.11. Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ОУ.

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

2.12. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.13. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- ✓ если в письменном обращении не указана фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение;
- ✓ если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- ✓ если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

III. Права граждан при рассмотрении обращений

3.1. При рассмотрении обращения 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 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

- ✓ Обращаться в ОУ с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- ✓ Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

IV. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

4.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.3. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в ОУ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

5.3. Приказом заведующего выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заведующий, заместитель заведующего), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

5.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

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