

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №65
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
деятельности по художественно-эстетическому развитию детей
Красногвардейского района
Санкт-Петербурга

195426, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, г. Санкт-Петербург,
г. Санкт-Петербург, ул. Ленская, дом 4, корпус 4, тел.: 524-08-18, do65@obr.gov.spb.ru,
сайт: www.65kgspb.caduk.ru

ПРИНЯТ

Решением Общего собрания работников
Государственного бюджетного дошкольного
образовательного учреждения детский сад № 65
Красногвардейского района Санкт-Петербурга
Протокол от 11.01.2021 № 3

УТВЕРЖДЕН

Приказом по Государственному бюджетному
дошкольному образовательному учреждению
детский сад № 65
Красногвардейского района Санкт-Петербурга
от 11.01.2021 № 1/31-О
Заведующий  Л.А.Агафонова

С учетом мнения Совета родителей
(законных представителей) воспитанников
Государственного
бюджетного дошкольного образовательного
учреждения
Красногвардейского района
Санкт-Петербурга Протокол № 2 от 25.12.2020

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

Санкт-Петербург
2021

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее Положение) разработано для Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 65 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно – эстетическому развитию детей Красногвардейского района Санкт – Петербурга (далее – Учреждение) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в Учреждение, устанавливается порядок рассмотрения обращения граждан, объединений граждан, а также порядок приема граждан.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращения граждан распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего учреждением и его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.6. 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.

1.7. Администрация Учреждения систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.8. В настоящем Положении используются следующие термины:

- **обращение граждан** (далее – обращения), направленные в Учреждение в письменном виде или в форме электронного документа, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждении;

- **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, нормативно – правовых актов 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 нормативно правовых актов, недостатков в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения, должностных лиц;

- **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения, либо выполняющие организационно – распорядительные, административно – хозяйственные функции;

- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов, либо прав и свобод или законных интересов других лиц.

2. Право граждан на обращение, права и гарантия безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Учреждения, либо должностным лицам.
- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.4. При рассмотрении заведующим или должностным лицом обращения в администрацию Учреждения 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, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица в целях восстановления или защиты своих прав и свобод и законных интересов других лиц.
- 2.6. При рассмотрении обращений 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. Требования к письменному обращению

- 3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование организации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации Учреждения, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, 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.
- 3.3. Обращение, поступившее в Администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего Учреждения или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Направление и регистрация письменных обращений граждан.

4.1.. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в администрацию Учреждения письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Учреждения, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

4.3. В случае, если решение поставленных в 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 органы, органы самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5. В случае если в соответствии с запретом предусмотренном п. 4.4. Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение с государственный орган, орган самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется ответственным лицом.

4.7. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел Учреждения. Конверты, в которых поступают письма, хранятся в течении всего периода разрешений обращений, после чего уничтожаются.

4.8. Повторные обращения регистрируются также, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращения граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

4.9. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица и по тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Учреждение;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек срок, установленный законодательством;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и решении предыдущего обращения.

4.10. В случае, если повторное обращение вызвало нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, заведующий Учреждения принимает соответствующие меры в отношении лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

4.11. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

5.1. Обращение, поступившее заведующему Учреждения, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим Учреждения, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

5.3. Заведующий Учреждения, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев указанных в п.7 настоящего Положения;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

5.4. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое содержит конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

5.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органов или должностного лица, которому может быть отправлена жалоба.

5.6. Ответ на обращение подписывается заведующим Учреждением, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицо.

5.7. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

6. Порядок и сроки хранения обращений граждан.

6.1. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется их правильность.

6.3. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся отдельно от других документов.

6.4. Срок хранения дел граждан – 5 лет, журнала личного обращения граждан – 3 года, после окончания их ведения делопроизводством. Ответственный несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией Учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или постоянного хранения наиболее ценных обращений гражданина.

6.5. При истечении установленных сроков хранения, документы по предложенным заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным сроком.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

7.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с его компетентностью, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п 5.3. настоящего Положения, руководитель Учреждения, должностное лицо, уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения, гражданина, направившего обращение.

7.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также лицо, осуществляющее контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

