

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД
КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 11 АДМИРАЛТЕЙСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Санкт-Петербург, 190068, улица Садовая, дом 60, литера А, пом. 4-Н Тел/факс (812) 310-96-00
ОКПО 53250659 ОКОГУ 2300223 ОГРН 1027810310197, ИНН/КПП 7826719218/783801001

ПРИНЯТО

Протокол общего собрания работников

ГБДОУ детского сада № 11 Адмиралтейского района СПб
протокол от 29.08.2025 № 1

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий

ГБДОУ детского сада № 11 Адмиралтейского района СПб
_____ Граф Н.Р.

Приказ по ГБДОУ детскому саду № 11
Адмиралтейского района СПб от 29.08.2025 № 37

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений и приема граждан

**в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
детском саду комбинированного вида № 11 Адмиралтейского района Санкт-Петербурга
(ГБДОУ детский сад № 11 Адмиралтейского района СПб)**

Санкт-Петербург

2025

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений и приема граждан (далее – Положение) ГБДОУ детского сада № 11 Адмиралтейского района СПб (далее – ГБДОУ) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (с изменениями на текущий период) и устанавливает нормативные требования к порядку рассмотрения обращений и приема граждан (далее – Обращения) и правила ведения делопроизводства по Обращениям в ГБДОУ.

1.2. Настоящий порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные Обращения граждан, полученных в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связью, телеграфом иными информационными системами общего пользования (далее по тексту - форма Обращения), за исключением Обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, возникшие между ГБДОУ и органами самоуправления, должностными лицами ГБДОУ, а также связанные с рассмотрением указанными органами и должностными лицами Обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также иными организациями и государственными и муниципальными учреждениями, которые осуществляют публично значимые функции.

1.4. В Порядке используются следующие основные термины:

- **Обращение гражданина, объединения граждан, юридических лиц, а также организаций (государственных и муниципальных, иных, осуществляющих публично значимые функции) (далее по тексту-Субъект(-ы-))** - это направленные в ГБДОУ или должностному лицу в любой форме согласно п. 1.2. предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение. Субъекта (-ов-).

- **Предложение** – рекомендация Субъекта (-ов-) по совершенствованию локальных актов, деятельности ГБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса.

- **Заявление** – обращение Субъекта (-ов-) о содействии в реализации его (-их-) конституционных прав и свобод, иных лиц, сообщение о нарушении законов Российской Федерации или правовых нормативных актов, недостатках в работе ГБДОУ и его должностных лиц, персонала учреждения, либо критика деятельности ГБДОУ и его должностных лиц, персонала учреждения.

- **Жалоба** – обращение Субъекта (-ов-) о восстановлении или защите его (-их-) нарушенных прав, свобод, законных интересов.

- **Должностное лицо** – это работник учреждения уполномоченный для выполнения следующих функций: руководство коллективом, расстановка и подбор кадров, организация труда или службы подчинённых, поддержание дисциплины, применение мер поощрения и наложение дисциплинарных взысканий; управление и распоряжение имуществом и денежными средствами, находящимися на балансе и банковских счетах организации; принятие решений о начислении заработной платы, премий, осуществление контроля за движением материальных ценностей, определение порядка их хранения и другие.

В ГБДОУ это – заведующий, заместитель заведующего, заведующий хозяйством, по вопросам реализации образовательного процесса – методист, старший воспитатель.

1.5. Рассмотрение Обращений производится должностным (-и-) лицом (-ами-), а также органами самоуправления ГБДОУ в соответствии с Уставом.

1.6. Должностные лица ГБДОУ, работающие с Обращениями несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям Обращений, находящихся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в Обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с Обращениями.

1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные Обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним Обращения вновь назначенному работнику.

1.8. При рассмотрении Обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в Обращении, при направлении письменного Обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов.

1.9. Администрация ГБДОУ 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.

1.10. Порядок принимается на неопределенный период. После принятия новой редакции Порядка предыдущая редакция автоматически утрачивает юридическую силу.

1.11. Изменения и дополнения к настоящему Порядку разрабатываются и принимаются в том же порядке, что и сам Порядок.

2. Право субъекта (-ов-) на обращение

2.1. Субъект (-ы-) имеют право обратиться лично, а также направить коллективное Обращение.

2.2. Субъект (-ы-) реализуют право на Обращение свободно и добровольно. Осуществление права субъекта (-ов-) на Обращение не должно нарушать права и свободы другого(-их) субъекта (-ов-).

2.3. Рассмотрение Обращения субъекта (-ов-) осуществляется безвозмездно.

3. Права субъекта (-ов-) при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении Обращения администрацией ГБДОУ СУБЪЕКТ (-ы-) имеет(-ют-) право:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой о их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения Обращения, если это не затрагивает законные интересы, права и свободы других СУБЪЕКТА (-ОВ-) и, если в указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.3. Получить 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.

3.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по Обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) в досудебном, судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения Обращения.

4. Гарантии безопасности субъекта (-ов-) в связи с его обращением

Запрещается преследование субъекта (-ов-) в связи с его Обращением в ГБДОУ или должностному лицу с критикой деятельности ГБДОУ или должностного лица, персонала учреждения, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод, законных интересов.

5. Требования к письменному обращению субъекта (-ов-)

5.1. Субъект(-ы-)) в своем Обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает(-ют-) наименование ГБДОУ или ФИО должностного лица, а также свое ФИО (последнее-при наличии) или наименование, почтовый адрес, по которому должно будет быть направлен ответ, уведомление о переадресации Обращения, излагает суть Обращения, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов субъект (-ы-) прилагают к Обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В Обращении субъект (-ы-) в обязательном порядке указывает(-ют) адрес электронной почты либо использует(-ют-) адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в

иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию субъекта (-ов-), по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации Обращения. субъект (-ы-) вправе приложить к такому Обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления в ГБДОУ или должностному лицу в журнале учета заявлений и обращений родителей (законных представителей) или входящей корреспонденции.

6.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБДОУ, направляется в течении 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган с уведомлением субъекта (-ов-) направивших Обращение, о переадресации Обращения, за исключением случая, указанного в пункте 8.4. настоящего Порядка.

6.3. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением субъекта (-ов-), направивших Обращение, о переадресации его (их) Обращения, за исключением случая, указанного в п. 8.4. настоящего Порядка.

6.4. В случае, если решение поставленных в Обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия Обращения в течении 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. ГБДОУ при направлении 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 Обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6.7. невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов, жалоба возвращается субъекту (-ам-) с разъяснением его (-их-) права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке законодательством Российской Федерации.

7. Рассмотрение письменного обращения

7.1. Обращение, поступившее в ГБДОУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению должностному лицу ГБДОУ.

7.2. ГБДОУ при рассмотрении Обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости – с участием субъекта (-ов-) направившего(-их-) Обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы у причастных к этому должностных лиц, персонала;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод, законных интересов субъекта (-ов-);
- представляет письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 8 настоящего Порядка.
- уведомляет субъекта (-ов-) о направлении Обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Принимает решение по рассмотрению Обращений субъекта (-ов-) заведующий учреждением, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения Обращения.

7.4. Исполнитель, назначенный заведующим, готовит проект ответа на Обращение и представляет его в установленные сроки заведующему ГБДОУ на утверждение.

7.5. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.

7.6. Если для рассмотрения Обращения субъекта (-ов-) требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма, запросы. Запрос составляется в 3 экземплярах: 1- по назначению, 2- заявителю, 3- остается в ГБДОУ.

7.7. Должностное лицо по направленному в установленном порядке письму, запросу ГБДОУ или должностное лицо, рассматривающее Обращение, обязаны в течение 30 дней (по вопросам миграции -20 дней) предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения Обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.8. При получении проекта ответа на Обращение, заведующий проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, заведующий передает его для направления заявителю, если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

7.9. Если ответ по существу поставленного в Обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, субъекту (-ам-) направившим (-ми-) Обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

7.10. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответ на Обращение субъекта (-ов-) должны быть аргументированы, 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 направлено Обращение.

7.11. При оформлении ответа на Обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, Ф.И.О, заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его Ф.И.О. и номер телефона исполнителя.

7.12. Ответ на Обращение подписывается заведующим ГБДОУ, либо уполномоченным на то лицом.

7.13. Ответ на Обращение в электронной форме направляется по адресу электронной почты, указанному в Обращении, поступившим в ГБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета субъекта (-ов-) на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию субъекта (-ов-), при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в Обращении, поступившем в ГБДОУ или должностному лицу в письменной форме.

7.14. Кроме того, на поступившее в ГБДОУ или должностному лицу Обращение, содержащее вопрос, который затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности Обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п. 1.8. настоящего Порядка на официальном сайте ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Порядок рассмотрения отдельных письменных обращений

8.1. В случае, если в Обращении не указаны Ф.И.О. или наименование субъекта (-ов-) направившего(-их-) 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 совершенным противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении 7 дней со дня регистрации возвращается субъекту (-ам-) направившим(-ми-) Обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. ГБДОУ или должностное лицо при получении 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 субъекту (-ам-) направившем (-ми-) Обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.4. В случае, если текст 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 в течении 7 дней со дня регистрации Обращения сообщается субъекту (-ам-), направившему(-им-) Обращение.

8.5. В случае, если текст Обращения не позволяет определить суть Обращения, ответ на Обращение не дается, и оно не подлежит на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении 7 дней со дня регистрации Обращения сообщается субъекту (-ам-) направившем (-им-) Обращение.

8.6. В случае, если в Обращении 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 или уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с субъектом (-ми-) по данному вопросу, при условии, что указанное Обращение, ранее направляемые Обращения направлялись в ГБДОУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется субъект (-ы-) направивший (-ие-) Обращение.

8.7. В случае поступления Обращения в ГБДОУ или должностному лицу, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГБДОУ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», субъекту (-ам-) направившим (-ми-) Обращение, в течении 7 дней со дня регистрации Обращения, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-коммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в Обращении, при этом Обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8.8. 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, субъекту (-ам-), направившему(-им-) Обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в Обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, субъекту (-ам-) вправе вновь направить Обращение в ГБДОУ или соответствующему должностному лицу.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации Обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 7.6. настоящего Порядка, заведующий ГБДОУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения субъекта (-ов-) направившего (-их-) Обращения.

10. Личный прием субъекта (-ов-)

10.1. Личный прием субъекта (-ов-) в ГБДОУ проводится заведующим ГБДОУ, его заместителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения субъекта (-ов-).

10.2. График приема субъекта (-ов-) заведующим ГБДОУ размещается на официальном сайте ГБДОУ и на информационном стенде в ГБДОУ.

10.3. В период подъема заболеваемости острыми респираторными вирусными инфекциями и гриппом, в целях снижения рисков распространения COVID-19, личный прием субъекта (-ов-) может быть приостановлен. В таком случае, субъект (-ы-) могут обратиться в ГБДОУ посредством письменного Обращения, направить его в форме электронного документа, а также устно по телефону.

10.4. При личном приеме субъект (-ы-) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.5. Содержание устного Обращения заносится в журнал регистрации учета заявлений и Обращений родителей (законных представителей) или входящей корреспонденции. В случае, если изложенные в устном Обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на Обращение с согласия субъекта (-ов-) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации учета заявлений и Обращений родителей (законных представителей) или входящей корреспонденции. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

10.6. Письменное Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

10.7. В случае, если в Обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБДОУ или должностного лица, субъекту (-ам-) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему (-им-) нужно обратиться.

10.8. В ходе личного приема субъекту (-ам-) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении Обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

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

11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях субъекта (-ов-)

11.1. Ответственность за организацию рассмотрения Обращений субъекта (-ов-) возлагается на заведующего ГБДОУ.

11.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение Обращений субъекта (-ов-), подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск и. т. п.) не снимает с заведующего ГБДОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений субъекта (-ов-).

11.3. Неправомерный отказ в приеме и рассмотрении Обращений субъекта (-ов-), нарушение сроков или Порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование субъекта (-ов-) за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни субъекта (-ов-) (без его (-их-) согласия), а также другие нарушения законодательства об Обращениях субъекта (-ов-) влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

12.1. ГБДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением Порядка рассмотрения Обращений, анализирует содержание поступающих Обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов субъекта (-ов-).