

ПРИНЯТО
Общим собранием работников ОУ
ГБДОУ детский сад №27
Калининского района Санкт-Петербурга
Протокол №4 от 25.03.2021

УТВЕРЖДЕНО
Заведующим ГБДОУ детский сад №27
Калининского района Санкт-Петербурга
И.Ю. Канатаевой
Приказ №48-од от 25.03.2021

Положение
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ДОШКОЛЬНОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДЕТСКИЙ САД № 27
КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
(в новой редакции, действуют с 25.03.2021 г.)

Санкт-Петербург
2021 год

· **1. Общие положения**

· 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад №27 Калининского района Санкт-Петербурга (далее – ГБДОУ) разработано в соответствии с:

· - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации»;

· - Конституцией РФ;

· - Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями);

· - Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

· - Указом Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

· - Уставом ГБДОУ и другими действующими нормативно-правовыми актами.

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. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. 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.

1.5. Обращения граждан в ГБДОУ поступают в виде предложений, заявлений, жалоб или запросов, благодарностей и иных форм обращений.

1.6. Сведения о месте нахождения ГБДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, информация о личном

приеме граждан руководителем ГБДОУ размещается на информационном стенде ГБДОУ и официальном сайте ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<https://ou378spb.nubex.ru/>

1.7. Положение распространяется на все устные обращения; обращения поступившие в письменной

форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан

(далее – обращения).

- **Устные обращения** граждан направляются по каналам электрической связи по телефону: 8(812)246-06-62;

-Обращения граждан в **письменной форме** могут быть переданы в ГБДОУ лично гражданами:

на личном приеме по адресу: *195221, Санкт-Петербург, пр. Металлистов, д.86, корпус 2, литер А ;*

Часы приема руководителя ГБДОУ: Понедельник с 10.00-13.00

Четверг с 15.00-18.00

почтой России по адресу: *195221, Санкт-Петербург, пр. Металлистов, д.86, корпус 2, литер А ;*

Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены:

- путем заполнения электронной формы обращения (к обращению можно прикрепить не более пяти файлов (текст, видео, аудио), объемом не больше 5Мб каждый) на официальном сайте ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://ou378spb.nubex.ru/>
- электронной почтой по адресу: **dou27.spb@obr.gov.spb.ru**
- факсом: 8 (812)246-06-61.

1.8. Рассмотрение обращений 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.

1.9. Все поступающие обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению, за исключением

анонимных. Результатом рассмотрения обращений граждан являются направление письменных и

предоставление устных ответов.

1.10. Обращения граждан, поступившие в ГБДОУ из вышестоящих органов исполнительной власти с

поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

1.11. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ГБДОУ недопустим.

1.12. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.13. С целью ознакомления граждан с настоящим Положением, ГБДОУ размещает его на информационном стенде и на официальном сайте ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет» <https://ou378spb.nubex.ru/7005/>

1.14. Основные термины, используемые в Положении:

- обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества образовательной деятельности и т.д.;

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, 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;
- 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 почтового адреса, 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.

2.Право граждан на обращение и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

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

2.2. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.3. При рассмотрении обращения в администрацию ГБДОУ 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 обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст.11 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном ч.5.1. ст.11 настоящего Федерального закона, п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения;
- *получать* 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.

2.4. *Должностные лица ГБДОУ* (далее – должностные лица) обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное обращение граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- получение в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятия мер направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращения граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам в том числе, если они могут повлечь ущемление и достоинства граждан.

3. Требования к письменному обращению и обращению в электронной форме

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование организации, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного

лица или его должность в администрации ГБДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента

поступления. Все поступающие в администрацию ГБДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

3.4. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся

вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

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

3.6. Требования учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения гражданами информации о работе с обращениями на

сайте ГБДОУ;

- обеспечение возможности для граждан представлять документы в электронном виде с использованием сайта ГБДОУ;
- обеспечение при направлении гражданами обращения в форме электронного документа, представление гражданам электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБДОУ.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной форме

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование организации, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного

лица или его должность в администрации ГБДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее -

при наличии), 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. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента

поступления. Все поступающие в администрацию ГБДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

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

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

3.6. Требования учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения гражданами информации о работе с обращениями на сайте ГБДОУ;
- обеспечение возможности для граждан представлять документы в электронном виде с использованием сайта ГБДОУ;
- обеспечение при направлении гражданами обращения в форме электронного документа, представление гражданам электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБДОУ.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной

почте

4.1. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

4.4.2. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма подкалывается бланк с текстом "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

4.3. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается руководителем ГБДОУ. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в ГБДОУ по электронной почте, производится в течение 3 (трех) дней с даты их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в ГБДОУ по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

4.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества

(при наличии), адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.9. Руководитель ГБДОУ при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

4.10. 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, руководитель ГБДОУ в праве принять

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по

данному вопросу, о данном решении уведомляется гражданин направивший обращение.

4.11. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения

срока рассмотрения, считаются первичными.

4.12. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

4.13. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБДОУ в течение 7 (семи) дней

со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.14. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ; в 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;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течении 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы);
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 4.15. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи. Сообщить гражданину направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, о чем в течении 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.16. В случаях, указанных в пункте 4.15. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.17. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем

ГБДОУ должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.18. После рассмотрения обращения направляется ответ гражданину, отправившему сообщение.

4.19. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

4.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них

вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного

решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.22. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.23. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все

вопросы, поставленные в обращении.

4.24. В ответах о результатах рассмотрения обращений необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- кратко изложить содержание обращения (указать фамилию, имя, отчество (при наличии));
- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 6.1. настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;

- указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

4.25. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

4.26. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается,

по каким причинам она не может быть удовлетворена.

4.27. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность

и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.28. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

4.29. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель ГБДОУ.

4.30. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю

заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и

указано общее количество листов приложения.

4.31. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении,

а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.32. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного

обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.33. Перед передачей ответов на обращение руководитель ГБДОУ проверяет наличие подписей,

соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового

отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

4.34. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым отправлением.

4.35. Ответ на обращение, поступившее в ГБДОУ в форме электронного документа, направляется

руководителем ГБДОУ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в

обращении, или размещается на официальном сайте ГБДОУ, с уведомлением гражданина

направившего обращение.

4.36. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются

уполномоченным лицом в дела ГБДОУ.

4.37. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с

требованиями делопроизводства.

5. Организация работы по личному приёму граждан

5.1. Личный приём граждан осуществляется руководителем ГБДОУ в соответствии с графиком приёма

граждан.

5.2. График приёма граждан руководителем размещается на сайте ГБДОУ и на информационном

стенде учреждения.

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

5.4. В случае обращения гражданина к руководителю ГБДОУ по срочному, с точки зрения гражданина,

вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика

приёма.

5.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное

обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

5.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и

не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного

приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

5.8. Руководитель ГБДОУ при проведении личного приема граждан, в случае необходимости,

привлекает специалистов, работающих в ГБДОУ.

5.9. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о

чем делается запись в "Журнале регистрации обращений граждан" (в случае, если изложенные в

устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной

проверки).

5.10. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается

отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ГБДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в "Журнал регистрации обращений граждан".

5.13. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

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

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

6.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течении 30 календарных дней со дня

регистрации письменного обращения, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-

ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, рассмотрение данного обращения переносится на следующий день за праздничными и выходными днями.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2,

статьи 10 Федерального закона, руководитель ГБДОУ, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и

подписано руководителем ГБДОУ.

6.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения

документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- *ответ на все поставленные в обращении* (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- *отказ в рассмотрении обращения* (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по

существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в

письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

8.1. Руководитель ГБДОУ или по его поручению другие должностные лица должны систематически

анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности ГБДОУ.

8.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.);
- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- по направлениям работы (по классификатору тем);
- количество обращений (предложений, заявлений, жалоб) фиксируется на сайте ГБДОУ

<https://ou378spb.nubex.ru/7265/>

8.3. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

8.4. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях

обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия

оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и

законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов

работы с обращениями.

9.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения;
- снятие обращений с контроля.

9.3. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных

лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя ГБДОУ.

9.4. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель ГБДОУ.

Промежуточный ответ

на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

9.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме,

затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление

недостовой информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении

виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской

Федерации.

10.Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя ГБДОУ.

10.2. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и

жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ГБДОУ.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБДОУ является локальным нормативным актом, принимается на Общем собрании работников ГБДОУ и утверждается (либо вводится в действие) приказом руководителя ГБДОУ.

11.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной

форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.11.1 настоящего Положения.

11.4. После принятия Положения (изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой

редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.