



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДЕТСКИЙ САД № 20 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА  
МОСКОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Принято общим собранием  
ГБДОУ детский сад № 20  
комбинированного вида  
Московского района  
Санкт-Петербурга  
от.12.09. 2016 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом № 45 от 12.09. 2016 г.

Заведующий ГБДОУ детский сад  
№ 20 комбинированного вида  
Московского района  
Санкт-Петербурга



/О. Г. Быстрова/

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН**

**ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ДОШКОЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ДЕТСКОГО САДА № 20 МОСКОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

**1.1. Общие положения**

- 1.2. Положение о порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее – Положение) в ГБДОУ детский сад № 20 комбинированного вида Московского района Санкт-Петербурга (далее – Учреждение) разработано на основе Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- 1.3. Положение регулирует организацию своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
- 1.4. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - Обращения), за исключением Обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 1.5. 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. Общие положения**

- 1.1. Настоящий Порядок разработан для государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 20 комбинированного вида Московского района Санкт-Петербурга (далее по тексту - ОУ), в соответствии с:
- 1.2. Федеральным законом от 29.12.2012г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 1.3. Федеральным законом от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 1.4. Уставом ОУ
- 1.5. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение. В ОУ, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, ОУ и его должностными лицами, а также порядок организации приема граждан.
- 1.6. 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.
- 1.7. 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.
- 1.8. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего ОУ или 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.
- 1.9. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
  - обращение гражданина (далее — обращение) — направленные в ОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательное учреждение; предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ОУ, нормативноправовых 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 нормативных правовых актов, недостатках в работе ОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ОУ 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 ОУ либо выполняющее организационно распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОУ.

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

- 2.1. Граждане имеют право обращаться в ОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.
- 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 обращения должностным лицом (заведующим) ОУ 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 главе 7 настоящего Положения, 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.

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

2.6. 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.

### **3. Требования к письменному обращению**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.

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

3.3. Обращение, поступившее в ОУ в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **4. Направление и регистрация письменных обращений граждан**

- 4.1. Все поступающие в ОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в ОУ или должностному лицу.
- 4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ 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 п.7.6. настоящего Положения.
- 4.3. 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.
- 4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4 Положения, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 4.6. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.
- 4.7. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел учреждения (например: 1/0121). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.
- 4.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.
- 4.9. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:
  - обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в ОУ;
  - сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
  - указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.
  - В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующая учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.
  - 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 обращения

- 5.1. Обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 5.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим учреждением, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 5.3. Заведующий, ее заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:
  - обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
  - запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
  - принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения;
  - уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 5.4. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ОУ, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ОУ.
- 5.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Если в удовлетворении обращения гражданина -отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.
- 5.6. Ответ на обращение подписывается заведующим ОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 5.7. Ответ на обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 5.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.
- 5.9. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.
- 5.10. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются

исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.

- 5.11. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.
- 5.12. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у делопроизводителя отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.
- 5.13. Срок хранения дел с обращениями граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией ОУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет, журнала личного приема граждан — 3 года после их окончания.
- 5.14. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

- 6.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.5.3 настоящего Положения, руководитель ОУ, 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.
- 6.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также делопроизводителя, осуществляющего 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.

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

- 7.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а заведующим принимается решение о списании данного обращения в дело .
- 7.2. 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.
- 7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- 7.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель ОУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.
- 7.5. В случае, если текст письменного 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 течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим ОУ.
- 7.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОУ 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 7.7. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 7.8. 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 ОУ или соответствующему должностному лицу.

## **8. Организация работы по личному приему граждан**

- 8.1. Личный прием граждан в ОУ проводится заведующим ОУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 8.2. График и порядок личного приема граждан в ОУ устанавливается приказом руководителя и помещается у кабинета заведующего, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего в порядке очередности.
- 8.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников ОУ.
- 8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.5. 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.

- 8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.9. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Принят документ», № и дата регистрации.

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

- 9.1. Заведующий осуществляет непосредственный, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **10. Ответственность за нарушение ФЗ**

- 10.1. Лица, виновные в нарушении Федерального Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 10.2. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений
- 10.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 10.4. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.
- 10.5. Порядок изменения Положения.
- 10.6. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.
- 10.7. Срок действия данного Положения до замены новым.