

**Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №8
Пушкинского района Санкт-Петербурга**

ПРИНЯТО

Общим собранием работников
ГБДОУ детского сада №8
Протокол № 1 от «26» августа 2019

СОГЛАСОВАНО

С Советом родителей ГБДОУ №8
Пушкинского района СПб

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующим ГБДОУ детским садом №8
Пушкинского района Санкт-Петербурга

И.Н. Никифорова

Приказ № 49/3 от «02» сентября 2019



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН**

Санкт-Петербург
2019 г.

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 8 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее – ГБДОУ детский сад № 8) разработано на основе Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в соответствии с Уставом.

1.2. Положение регулирует организацию своевременного и полного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего 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. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- **обращение гражданина (далее - обращение)** – направленное в адрес руководителя или иному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов и другой деятельности образовательного 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 учреждения, либо критика деятельности должностных лиц учреждения;
- **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 учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении Обращений

2.1. Информация о месте нахождения ГБДОУ детского сада № 8, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты, график работы администрации, часы приема должностными лицами размещены на официальном сайте в сети Интернет, по адресу: www.detcad8.ru, и информационных стендах.

2.2. Граждане вправе обратиться для получения информации о порядке рассмотрения обращений:

- лично в учреждение в часы приема граждан;
- по телефону;
- в письменном виде посредством почтовой связи и электронной почты.

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

3.1. Граждане имеют право обращаться в образовательное учреждение лично, также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4. Для всестороннего рассмотрения обращения в учреждении 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, 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.

3.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательное учреждение, 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.

3.6. 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.

3.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4. Права и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

4.1. Должностные лица учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений 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.
- принятие мер, направленных на восстановление или 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.

4.2. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу.

4.4. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим, который определяет исполнителя.

4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

4.7. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

5. Сроки и порядок рассмотрения обращения

5.1. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в срок до 5 дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения в компетентный орган.

5.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.3. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) дошкольного

образовательного учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.4. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник дошкольного образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина удобное время для получения информации.

5.5. 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 учреждения, 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 учреждения.

5.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

5.7. Ответ на обращение подписывается заведующим, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

5.8. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

5.9. Ответы заявителям печатаются на бланке организации, установленной формы, и регистрируются в журнале исходящей документации.

5.10. 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.

5.11. 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.

5.12. 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.

5.14. Срок хранения Журнала регистрации обращений граждан 5 лет после их окончания.

5.15. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

5.16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия, имя и отчество 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан в учреждении проводится заведующим. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. График и порядок личного приема граждан в учреждении устанавливается приказом руководителя и помещается на кабинете, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан.

6.3. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего в порядке очередности.

6.4. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников.

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

6.6. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема граждан (Приложение № 1). 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 Журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.10. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Заведующий осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Заведующий осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

7.3. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующего.

7.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

8. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

8.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.2. 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.

9. Порядок изменения Положения

9.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

9.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.

Приложение № 1
Образец

Журнал приема граждан

№ п/п	Дата и время приема граждан или заявлений	Ф.И.О.	Домашний адрес, телефон	Краткое содержание заявления	Подпись заявителя	Результат рассмотрения заявления