

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 4  
общеразвивающего вида Петродворцового района Санкт-Петербурга

<p><b>ПРИНЯТ:</b> Общим собранием работников ГБДОУ детского сада № 4 Петродворцового района Санкт-Петербурга Протокол № 36 от 01.09.2022</p>	<p><b>УТВЕРЖДАЮ:</b> Приказом по ГБДОУ детскому саду № 4 Петродворцового района Санкт-Петербурга № 112 А от 01.09.2022</p>
<p><b>УЧТЕНО:</b> Мотивированное мнение выборного органа первичной профсоюзной организации ГБДОУ детского сада № 4 Петродворцового района Санкт-Петербурга Председатель <i>Бабкина</i> А.П. Бабкина</p>	<p>Заведующий <i>Смирнова</i> Н.С. Смирнова</p>

Введено в действие с 01.09.2022

**Положение  
о Порядке рассмотрения обращений граждан  
в дошкольное образовательное учреждение**

Санкт-Петербург  
2022



## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 4 общеразвивающего вида Петродворцового района Санкт-Петербурга (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в государственные органы, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан заведующему Учреждения.

1.2. Организация работы с обращениями граждан заведующему Учреждения ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и настоящим Положением.

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. 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.

1.5. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующего Учреждением.

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

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;

- обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения заведующему Учреждения либо должностным лицам.



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

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **3. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное заведующему Учреждения письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

**предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению воспитательно-образовательной и иных сфер деятельности;

**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 или критика деятельности;

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

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

### **4. Порядок информирования о работе с обращениями граждан**

4.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте Учреждения, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в ходе личного приёма.

4.2. Место нахождения Учреждения: 198412, Санкт-Петербург, город Ломоносов, улица Скуридина, дом 5, литера А.

4.3. График работы Учреждения с обращениями граждан:

вторник – с 15.00 до 19.00;

четверг - с 10.12 до 16.00;

Суббота, воскресенье - выходные дни;

Обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

4.4. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляет заведующий.

Телефон для справок: 8(812)422-02-78.

4.5. По телефону предоставляется следующая информация:

-график приема граждан заведующим Учреждением;

-почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

-порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

-требования к оформлению письменного обращения;

-порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;

-основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

4.6. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут. Если заведующий не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Заведующий, осуществляющий прием и консультирование, должен относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их



чести и достоинства.

4.7. Письменные обращения граждан (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются заведующим, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в Учреждении.

4.8. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (содержание должно иметь подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

## **5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан**

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. Если 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.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

5.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Если 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, должностное лицо 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. Если 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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



5.9. В случае обращения гражданина с письменным заявлением о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

5.10. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

5.11. Уведомление об отказе в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

## **6. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Учреждении.

6.2. Заведующий Учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной государственный орган, орган местного самоуправления, заведующий, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина направившего обращение.

6.4. Результатом рассмотрения обращений граждан, является рассмотрение всех оставленных по существу вопросов в обращении. Принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.