

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад  
№ 81 комбинированного вида Приморского района Санкт-Петербурга

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заведующий ГБДОУ № 81

Н.Я.Капенкова  
подпись      расшифровка подписи



«05» сентября 2017 г.

М.П.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

**ПРИНЯТО:**

На Общем собрании работников  
Образовательного учреждения:

Протокол № 3  
от «05» сентября 2017г.

**с учетом мнения**  
совета родителей  
Протокол № 4  
от «10» сентября 2017

Введено в действие приказом  
от «05» сентября 2017 № 32/О

Санкт-Петербург  
2017

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детского сада № 81 комбинированного вида Приморского района Санкт-Петербурга (далее - ОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регулирует организацию своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей и принятии по ним решений и направление ответов в установленный законом Российской Федерации срок.

1.3. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ОУ ведётся в соответствии с Конституцией РФ, « Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ДОУ и настоящим Положением.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. Рассмотрение Обращений граждан является обязанностью заведующего ОУ и его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы.

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

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ОУ.

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

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их

истребования, 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 п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения 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.

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

- 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 ОУ или должностному лицу, в компетенцию которого входят поставленные в обращении вопросы.

- гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование ОУ, 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.

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

### **3. Права и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений**

3.1. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

3.1.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

3.1.2. 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.

3.1.3. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов граждан.

3.1.4. Уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- 3.2. Обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 3.3. Все поступающие в ОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.
- 3.4. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим ОУ, который определяет исполнителя.
- 3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 3.6. 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.
- 3.7. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ОУ являются:
- достоверность предоставляемой заявителями 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.

### **3. Сроки и порядок рассмотрения обращения**

- 3.1. Обращение, поступившее заведующему ОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
- Все поступающие в администрацию ОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный номер обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.
- 3.3. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.
- 3.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 3.6. 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) ОУ 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.

3.7. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ОУ, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно. 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 время для получения информации.

3.8. 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.

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

#### **4. Подготовка ответов на обращение граждан**

4.1. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ОУ, либо уполномоченным на то лицом и регистрируются в журнале.

4.2. 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.

4.3. В случае устного ответа заявителю, составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

4.4. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

4.5. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего ОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителя.

4.6. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ОУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.7. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть

отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.8. Срок хранения дел с обращением граждан 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по обращениям.

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

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

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан, основания для отказа в рассмотрении обращений**

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение заведующим ОУ не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий 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 заведующим ОУ или заместителем.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями заведующий ОУ формирует дело с уже

имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу 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 заведующего ОУ.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий ОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. 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.

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

6.1. Личный прием граждан в ОУ проводится заведующим. Информация об установленных для приема днях и часах размещается на информационном стенде, сайте ОУ.

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

6.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников ОУ.

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

6.5. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

6.6. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема граждан. 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. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

## **7. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

7.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как

правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

7.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

7.3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ОУ либо заместителя старшего воспитателя, готовит ответ заявителю.

7.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим ОУ. Заведующий ОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

7.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

7.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ОУ.

7.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

## **8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1. 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.

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

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

8.4. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующий ОУ.

## **9. Хранение материалов по обращениям граждан**

9.1. Заведующий ОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях



предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.2. Внести в номенклатуру Журнал регистрации по обращениям граждан.

9.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ОУ.

9.4. 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.

9.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

9.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

9.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

9.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ОУ.

## **10. Порядок изменения Положения**

11.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

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

**Форма журнала регистрации обращений граждан**

Дата регистрации	Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело