

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
Государственного бюджетного дошкольного  
образовательного учреждения детского сада №19  
комбинированного вида Василеостровского района  
Санкт-Петербурга

Протокол № 3 от 02.12.2021

**УТВЕРЖДЕНО**

Заведующим  
Государственным бюджетным дошкольным  
образовательным учреждением детским садом №19  
комбинированного вида Василеостровского района  
Санкт-Петербурга

\_\_\_\_\_ Н.А. Карпова  
Приказ № 144/4 от 02.12.2021г

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ДЕТСКОГО САДА №19 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА  
ВАСИЛЕОСТРОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Санкт-Петербург  
2021

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №19 комбинированного вида Василеостровского района Санкт-Петербурга (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду №19 комбинированного вида Василеостровского района Санкт-Петербурга (далее - ОУ), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.3. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:  
*Обращение гражданина* (далее - обращение), направленное в ОУ, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

*Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ОУ, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность ОУ;

*Заявление* - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ОУ, либо критика должностных лиц;

*Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками ОУ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в ОУ коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в ОУ осуществляется по адресу: Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, дом 19, корпус 3, литер А, кабинет №38.

График работы кабинета №38:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 10.00 до 13.00 и 15.00 до 18.00;

пятница - с 10.00 до 13.00 и 15.00 до 17.00

1.6. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: ГБДОУ детский сад №19 Василеостровского района, 199397, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, дом 19, корпус 3, литер А. Почтовая корреспонденция направляется заказным письмом с уведомлением о вручении или ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении (далее - направление по почте).

1.7. Факсимильные обращения направляются по факсу: (812) 356-16-16.

1.8. Электронные обращения:

- направляются на электронную почту ОУ [vasdou019@yandex.ru](mailto:vasdou019@yandex.ru);

- заполнение формы на официальном сайте ОУ.

1.9. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением (далее – Федеральный закон).

## 2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям граждан возлагается на руководителя ОУ.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства ОУ.

2.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками ОУ.

2.5. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или разрешение вопроса на личном приеме руководителя ОУ/ ответственного работника ОУ.

### **3. Прием и регистрация обращений**

3.1. Прием, первичная обработка поступающей в ОУ корреспонденции, регистрация обращений осуществляется ответственными работниками ОУ в трехдневный срок.

3.2. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу (штамп при наличии) регистрационный номер, дата регистрации (число, месяц, год) и срок исполнения. В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем её прочтение.

3.3. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.4. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги, расписка о получении копий документов возвращаются гражданам.

3.5. Поступившие письма граждан регистрируются ответственными работниками ОУ в журнале учета (Приложение 1):

- Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.
- Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
- Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.)
- Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер.

3.6. После регистрации обращения направляются заведующему ОУ для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

### **4. Требования к обращению**

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование ОУ, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: 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. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях (Приложение 4):

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в данном случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

4.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. – 4.3 настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОУ.

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работниками ОУ, ответственными за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (Приложение 1).

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим ОУ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

5.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

5.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ОУ.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель ОУ проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель ОУ передает его для направления заявителю. Если руководитель ОУ не согласен с проектом, то возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### **6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.**

6.1. Личный прием граждан осуществляется по адресу:

г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, дом 19, корпус 3, литер А, кабинет №38.

6.2. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт ОУ.

6.3. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.4. Прием граждан осуществляется руководителем ОУ. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, заведующего бассейна, педагогов или других работников ОУ.

6.5. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.6. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6.8. Информация об устных обращениях отражается в журнале обращений.

#### **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

7.1. Руководитель ОУ 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 ОУ.

7.2. 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). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

7.3. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.4. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный/учебный год.

#### **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть учтены и по ним сформированы дела.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении.

## **9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

9.1. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан возлагается на руководителя ОУ.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.

9.3. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя ОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

9.4. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

10.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений ОУ осуществляет в пределах своей компетенции, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Статья 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

## **11. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

11.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ОУ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц

11.2. 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.

## **12. Дополнительные сведения**

12.1. Участники образовательных отношений вправе обращаться в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ОУ (далее – Комиссии).

12.2. Деятельности Комиссии регулируется отдельными локальными актами.

## **13. Заключительные положения**

13.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ОУ и вводится в действие в установленном им порядке.

13.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

**Форма журнала обращений**

№ п/п (регистрационный №)	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (вопрос, жалоба, заявление, предложение и др.)	Канал обращения (по телефону, электронная почта, письменное заявление, устное обращение, др)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Расписка о получении документов**

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

Уведомляю о том, что Ваше \_\_\_\_\_ и представленные Вами документы к \_\_\_\_\_ в Государственное бюджетное дошкольного образовательное учреждение детский сад №19 комбинированного вида Василеостровского района Санкт-Петербурга зарегистрированы в журнале обращений.

Входящий номер и дата приёма документов \_\_\_\_\_

Перечень представленных документов и отметка об их получении:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответ на \_\_\_\_\_ будет предоставлен до \_\_\_\_\_

Контактные телефоны для получения информации: 8 (812) 356-16-16  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Заведующий ГБДОУ №19 \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №19  
комбинированного вида Василеостровского района Санкт-Петербурга  
(ГБДОУ детский сад №19 Василеостровского района)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

*Лицевая сторона*

Дата обращения	«__» _____ 20__ на приём к _____
Дата приёма	«__» _____ 20__ кабинет № _____ время _____
Ф.И.О. гражданина (последнее при наличии)	_____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Электронный адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием (при необходимости)	_____
Содержание устного обращения	_____ _____ _____
Информация о результатах приема	_____ _____ _____

*Оборотная сторона*

Принято письменное обращение	_____ _____
Принято электронное обращение	_____ _____
Регистрационный №	_____
Сведения в карточку внесены (Ф.И.О., должность)	_____ _____ _____
Примечание	_____ _____ _____ _____ _____
Подпись заявителя, дата	_____

## Приложение 4

Какие сведения	Что должно быть указано	Какие последствия, если отсутствуют сведения
Адресат	Наименование образовательной организации или фамилию, имя, отчество либо должность руководителя организации	Если письмо адресовано не ОУ, оно направляется соответствующему адресату с уведомлением об этом заявителя (п. 5 ч. 1 ст. 10 Закона № 59-ФЗ)
Адресант	Фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому направить ответ, адрес электронной почты	<p>При отсутствии данных об адресанте контактах, по которым направлять ответ, ОУ не отвечает на обращение.</p> <p>Однако если в таком письме есть сведения о противоправном деянии, ОУ сообщает об этом в полицию или прокуратуру (ч. 1 ст. 11 Закона № 59-ФЗ)</p>
Суть обращения	В обращении должен быть читабельный текст и понятна суть предложения или жалобы	<p>ОУ не отвечает на обращение, если оно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>нечитабельно;</li> <li>содержит нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников образовательной организации;</li> <li>не содержит сути предложения, заявления или жалобы.</li> </ul> <p>ОУ сообщает заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения, почему не может дать ответ: нельзя прочитать письмо или нет сути вопроса.</p>