

**Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад №46 Пушкинского района Санкт-Петербурга**

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом от 30.12.2021 № 139-08

Заведующий ГБДОУ № 46

Пушкинского района СПб

М.Н. Ильина



**ПРИНЯТО**  
Общим собранием работников  
Образовательного учреждения  
(протокол от 28.12.2021 № 8)

**УТВЕРЖДЕНО**

Профсоюзной организацией

Образовательного учреждения  
(протокол от 28.12.2021 № 4)



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений и приема граждан**  
**в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении**  
**детском саду №46 Пушкинского района Санкт-Петербурга**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детского сада №46 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее – образовательное учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее – ФЗ-59), Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан образовательным учреждением, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Образовательным учреждением рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего Образовательным 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.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений и приема граждан (далее – положение) распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральными конституционными законами или Федеральными законами, предусматривающими специальные порядок рассмотрения. Требования положения распространяются на

организацию работы с обращениями граждан независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Образовательное учреждение письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Образовательного учреждения, деятельности Образовательного учреждения, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) 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 Образовательного учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

6) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявителю не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

7) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административные, хозяйственные функции в Образовательном учреждении.

## 2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Образовательное учреждение.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Сведения о месте нахождения Образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, график работы администрации размещены на официальном сайте Образовательного учреждения в сети Интернет: ds46-pushkin.ru и информационных стендах Образовательного учреждения.

2.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обратиться:

- лично в Образовательное учреждение.
- по телефону.
- в письменном виде почтой в образовательное учреждение.
- через портал электронного документа через платформу обратной связи образовательного учреждения посредством Федерального государственного информационного системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг

## 5. Требования к письменному (электронному) обращению

4.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается использование в целях, не связанных с рассмотрением обращения, распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращения, без их согласия. По просьбе автора обращения не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы и другие персональные данные.

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательное учреждение с критикой деятельности образовательного учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

## 4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ-59, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 ФЗ-59, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о передаче обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, находящихся в материалах рассмотрения обращения, с использованием технических средств, 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.

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.1. При рассмотрении обращения образовательным учреждением гражданин имеет право:

## 3. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Прием письменных и устных обращений непосредственно от граждан производится в образовательном учреждении ежедневно с 09.00 до 17.00, первый на обед с 13.00 до 14.00 за исключением выходных и праздничных дней.

2.5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его ходатайших регистрационных реквизитах, исполнителе, осуществляется по телефону: 8(812)320-17-30 ежедневно с 09.00 до 17.00, первый на обед с 13.00 до 14.00 за исключением выходных и праздничных дней.

- электронной почтой в образовательное учреждение.

(функций)» на сайте: <http://sadd6.com.ru>

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.4. По обращениям, поступившим в Образовательное учреждение на иностранном языке, организуется их перевод и дальнейшее рассмотрение в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Регистрация и направление письменного (электронного) обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Образовательное учреждение в журнале регистрации обращений (Приложение № 1).

6.2. В случае получения обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днями. При поступлении обращения в нерабочее время в пятницу документ регистрируется в понедельник.

6.3. Отказ в приеме обращения недопустим. Заведующий Образовательным учреждением принимает решение по рассмотрению обращения и назначает исполнителя.

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательного учреждения, 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.

6.5. 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.

6.6. Образовательное учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.7. Запрещается передавать жалобу на рассмотрение работнику Образовательного учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае разъясняется его право обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в вышестоящий государственный орган, вышестоящему должностному лицу или в суд либо Образовательное учреждение самостоятельно направляет жалобу в вышестоящий государственный орган или вышестоящему должностному лицу.

6.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере мирации, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче его обращения, за исключением случая, указанного в п. 8.4 Положения.

## 7. Рассмотрение обращения

7.1. Образовательное учреждение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - участвует гражданин, направивший обращение;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда ответ гражданину не дается;

- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. При поступлении в Образовательное учреждение запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или должностных лиц в связи с рассмотрением обращения гражданина (граждан) образовательное учреждение в течение 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.3. Ответ на обращение подшивается заведующим образовательным учреждением или лицом, замещающим в его отсутствие. Проект ответа заведующему образовательным учреждением предоставляется исполнителем не менее чем за 3 рабочих дня до истечения срока.

7.4. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

7.5. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданина без разрешения заведующего образовательным учреждением, подписавшего его, запрещается.

7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Образовательное учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Образовательное учреждение, в письменной форме.

7.7. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Образовательного учреждения в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет". При этом не допускается частичной жизни гражданина, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

7.8. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его получении. Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к основным обращениям. 7.9. Письменное решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимается заявителем. Работник Образовательного учреждения, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к материалам заявления справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

7.10. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры. 7.11. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом. 7.12. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

## 8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, на обращение не дается. Если в указанном обращении содержится 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. 8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Образовательное учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется в органы внутренних дел для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ. 8.4. 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.

9.1. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения если иной срок не установлен законом либо администратором платформы обратной связи.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного п.п. 2 п.7.1. настоящего Положения, заведующий Образовательным

## 9. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения

8.12. Порядок и сроки рассмотрения обращений, поступающих через платформу обратной связи на сайте образовательного учреждения, определяется так же администратором платформ.

8.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 ФЗ-59 на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданин, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых фактов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя с уведомлением об этом заявителя. Переписка возобновляется, если причина, по которой она была прекращена, устранена. Новые данные о нарушении закона, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

8.10. В случае, 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, заведующий Образовательным учреждением вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверены и ответы даны в порядке, установленном настоящим Положением правомочным должностным лицом Образовательного учреждения. О данном

8.9. В случае, если причина, по которой ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Образовательное учреждение.

8.8. Решение об оставлении обращения без ответа принимает заведующий Образовательным учреждением по письменному ходатайству исполнителя.

8.7. В случае, 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.6. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственном органе, 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.



10.7. В случае, если в обращении содержится вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательного учреждения, гражданам дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

10.10. Работа по личному приему инвалидов и других маломобильных групп населения осуществляется на основании правовых актов законодательных органов государственной власти, регулирующих обеспечение прав инвалидов и других маломобильных групп населения.

## 11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения

11.1. Образовательное учреждение в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением своевременного и качественного исполнения поручений по обращению, принятию оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

11.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- а) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- в) напоминание исполнителем о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
- г) подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
- д) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

11.3. Заведующий Образовательным учреждением осуществляет непосредственный контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и уполномоченных лиц.

11.4. На контроль берется рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также иные обращения по указанию заведующего Образовательным учреждением.

11.5. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращению 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 заявителю.

11.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующий Образовательным учреждением.

11.7. При утрате письменного обращения гражданином заведующий Образовательным учреждением принимает решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок, и о восстановлении обращения с дальнейшим его рассмотрением.

## 12. Хранение материалов по обращениям граждан

12.1. Заведующий Образовательным учреждением организует хранение и использование в справочных и иных целях материалов, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на завлечущего Образовательным учреждением.

12.3. Срок хранения предположений, 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 обращений граждан. По истечении установленных сроков хранения документов по предположениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению с составлением соответствующего акта.

12.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.5. При уходе в отпуск, при переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать завлечущему Образовательным учреждением имеющиеся у него на исполнении письменные обращения.

### 13. Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений

13.1. Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность лиц, допустивших эти нарушения, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Работники Образовательного учреждения, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

13.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

### 14. Заключительные положения

14.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Образовательного учреждения, обязательно для исполнения работниками Образовательного учреждения. За нарушение требований настоящего Положения работники Образовательного учреждения могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. Копии Положения размещаются на официальном сайте Образовательного учреждения в сети Интернет.

14.3. В случае противоречия отдельных пунктов Положения требованиям федерального или регионального законодательства применяются нормы федерального или регионального законодательства.