

**Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад  
№ 9 Выборгского района Санкт-Петербурга  
(ГБДОУ детский сад № 9 Выборгского района Санкт-Петербурга)**

**ПРИНЯТО**

Общим собранием Работников  
ГБДОУ детский сад № 9  
Выборгского района Санкт-Петербурга  
Протокол от 10.07.2023 г. № 6

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом ГБДОУ детский сад № 9  
Выборгского района Санкт-Петербурга  
от 10.07.2023 г. № 84 – А

**СОГЛАСОВАНО**

С первичной профсоюзной организацией  
ГБДОУ детский сад № 9  
Выборгского района Санкт-Петербурга  
Протокол от 10.07.2023 г. № 8

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
детскому саду № 9 Выборгского района Санкт-Петербурга**

**Санкт-Петербург**

**2023**

## 1. Общие положения

- 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 9 Выборгского района Санкт-Петербурга (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.
- 1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, электронные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 9 Выборгского района Санкт-Петербурга (далее – ОУ), а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.
- 1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:
  - «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
  - «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ОУ, развитию и улучшению деятельности учреждения;
  - «заявление» - просьба гражданина о содействии 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 ОУ и его сотрудников, либо критика деятельности ОУ и его сотрудников;
  - «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
  - «сотрудник» - лицо, работающее в ОУ, постоянно, временно или по внешнему, или внутреннему совместительству.
- 1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ОУ, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.
- 1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которых возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.
- 1.6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.7. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;
- необходимых действий, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте ОУ в сети Интернет, на информационных стендах ОУ.

На сайте ОУ, на информационных стендах ОУ должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения ОУ;
- номера телефонов для справок, адрес интернет сайта и адрес электронной почты ОУ;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц ОУ, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; - график приема граждан заведующего ОУ; - адрес сайта ОУ в сети Интернет.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ОУ, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение, осуществляется по телефону 8 (812) 616-09-09.

2.2. Порядок направления письменных обращений граждан:

- письмом, направляется посредством почтовой связи;
- личное обращение граждан;
- по электронной почте: [d009@shko.la](mailto:d009@shko.la); [info.sad009@obr.gov.spb.ru](mailto:info.sad009@obr.gov.spb.ru);
- на сайте ОУ, через электронную приемную заведующего: <https://info.ds9spb.ru>.

2.3. Требования к документам, предоставляемым гражданином.

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество заведующего ОУ, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

Обращение, поступившее в ОУ или заведующему в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан заведующим, либо методистом, либо старшим воспитателем.

2.5. График приема граждан размещается на информационных стендах, а также на сайте ОУ.

2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в срок до 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, в соответствии со ст.12 ч. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заведующий ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.7. 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.

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

2.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.10. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующие решения или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.11. Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ОУ.

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

2.12. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

- 2.13. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях: - если в письменном обращении не указана фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение;
- 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, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом); - 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).

### **3. Права граждан при рассмотрении обращений**

- 3.1. При рассмотрении обращений гражданин имеет право:
- предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
  - 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 содержится сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
  - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов;
  - обращение в ОУ с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина;
  - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОУ или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 4.2. При рассмотрении обращений 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, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.
- 4.3. 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.

- 4.4. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
- 4.5. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

## **5. Личный прием граждан**

- 5.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в ОУ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое входе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

- 5.2. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.3. Приказом заведующего выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заведующий, заместитель заведующего, методист, старший воспитатель, документовед), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.
- 5.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.
- 5.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Приложение № 1  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
детском саду № 9 Выборгского района Санкт-Петербурга

**Форма журнала обращений**

№ документа	Дата	От кого получен документ	Краткое содержание	Кому предан	Исполнитель	Отметка об исполнении