

ПРИНЯТО
на Общем собрании работников
Образовательного учреждения
протокол №_3_ от 05.04.2024

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий
ГБДОУ детского сада № 32
Петродворцового района
_____ О.Ю. Яковлева
приказ от 08.04.2024 № 21

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
детском саду № 32 Петродворцового района Санкт-Петербурга

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 32 Петродворцового района Санкт-Петербурга (далее – Порядок, Образовательное учреждение) разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ-59),
- Уставом государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 32 Петродворцового района Санкт-Петербурга;
- иными нормативно-правовыми актами федерального и регионального уровня, регулирующими вопросы рассмотрения обращений граждан, локальными актами Образовательного учреждения.

1.2. Настоящий Порядок регламентирует порядок и сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан в Образовательное учреждение, включая порядок приема, учета, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Образовательном учреждении.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Настоящий Порядок 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. Действие Порядка распространяется на организацию работы с обращениями граждан в Образовательном учреждении независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, поступившие в форме устного обращения, направленные средствами массовой информации.

1.6. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1.7. **обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Образовательное учреждение или должностному лицу Образовательного учреждения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение;**

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Образовательного учреждения, деятельности должностных лиц Образовательного учреждения;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Образовательного учреждения, либо критика деятельности Образовательного учреждения;

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

1.7. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Работа с обращениями граждан в Образовательном учреждении включает в себя следующие операции:

- прием и первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию и учет обращений граждан;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения граждан;
- хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений граждан;
- контроль за рассмотрением обращений граждан.

1.9. При осуществлении приема и рассмотрения обращений граждан в Образовательном учреждении обеспечивается обработка персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

1.10. Персональные данные граждан, обратившихся в Образовательное учреждение, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений с последующим уведомлением граждан о результатах их рассмотрения.

1.11. В целях рассмотрения обращения граждан осуществляется обработка следующих персональных данных граждан:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) почтовый адрес;
- 3) адрес электронной почты;
- 4) контактный телефон;
- 5) иные персональные данные, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, а также рассмотрения обращения граждан.

1.12. Работать с обращениями граждан, поступившими в Образовательное учреждение, вне помещений Образовательного учреждения не разрешается.

1.13. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Образовательное учреждение с критикой деятельности Образовательного учреждения или должностных лиц Образовательного учреждения, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.14. 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.

1.15. В целях информирования граждан об организации рассмотрения обращений граждан в Образовательном учреждении информация о контактных телефонах Образовательного учреждения, почтовом адресе, электронной почте, местонахождении Образовательного учреждения, а также о графике личного приема заведующего Образовательного учреждения размещена на официальном сайте Образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в Образовательном учреждении.

2. Право граждан на обращение и при рассмотрении обращения.

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

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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения в Образовательном учреждении гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ-59;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению.

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество заведующего Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лица, исполняющего обязанности заведующего, а также 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, либо указывает почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Направление и регистрация письменного обращения.

4.1. Гражданин направляет письменное обращение на имя заведующего Образовательного учреждения, а в его отсутствие – на имя лица, исполняющего обязанности заведующего.

4.2. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в Образовательное учреждение гражданами секретарю руководителя Образовательного учреждения (рабочие дни с 9.00-13.00 и с 14.00-16.00), направлены на почтовый адрес Образовательного учреждения (198412, Санкт-Петербург, г. Ломоносов, ул. Красного Флота, дом 26, лит. А), на адреса электронной почты Образовательного учреждения (info.gbdou32pr@obr.gov.spb.ru; komb32@yandex.ru) или с помощью электронного сервиса «Обратная связь» на официальном сайте Образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://gdouds32kvpetrodr.peter.gov.spb.ru/>.

4.3. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в Образовательное учреждение лично гражданами на приеме у заведующего Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицо, исполняющее обязанности заведующего (вторник с 15.00-19.00, пятница с 09.00-12.00).

4.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Образовательное учреждение в Журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку).

4.5. При получении письменного обращения граждан в соответствии с пунктом 4.2. настоящего Порядка, зарегистрированные и оформленные в установленном порядке письменные обращения граждан, передаются не позднее 1 рабочего дня с даты регистрации обращений на рассмотрение заведующему Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицу, исполняющему обязанности заведующего. При получении письменного обращения граждан в соответствии с пунктом 4.3. настоящего Порядка заведующий Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицо, исполняющее обязанности заведующего, самостоятельно осуществляет регистрацию обращения в Журнале регистрации письменных обращений граждан.

5. Рассмотрение обращения, сроки рассмотрения письменного обращения.

5.1. Заведующий Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицо, исполняющее обязанности заведующего:

5.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

5.1.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у сотрудников Образовательного учреждения, а в случае необходимости, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

5.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ-59;

5.2. Заведующий Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицо, исполняющее обязанности заведующего, вправе рассмотреть обращение лично или с привлечением работников Образовательного учреждения в сферу деятельности которых, входят вопросы, затрагиваемые в обращении.

5.3. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке Образовательного учреждения и подписывается заведующим Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности заведующего.

5.4. Ответ на письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение на бумажном носителе, вручается гражданину лично под подпись или направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

5.6. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, заведующий Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицо, исполняющее обязанности заведующего, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.8. В случае, если письменное обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательного учреждения жалоба возвращается гражданину с разъяснениями, куда и в каком порядке ему следует обратиться и разъяснениями его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Образовательного учреждения, заведующему и сотрудникам Образовательного учреждения, а также членам их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицо, исполняющее обязанности заведующего, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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.

6.7. 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 в Образовательное учреждение.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Образовательном учреждении проводится заведующим Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности заведующего.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации. Личный прием гражданина по решению заведующего Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лица, исполняющего обязанности заведующего может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

7.3. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности, а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право на личный прием в первоочередном порядке.

7.4. В случае обращения граждан с ограниченными возможностями здоровья устанавливается определенный порядок приема.

7.4.1. Прием осуществляется в установленные часы согласно графика приема граждан заведующим Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности заведующего в кабинете секретаря руководителя.

7.4.2. Сопровождение указанных граждан осуществляют должностные лица, назначенные приказом заведующего Образовательного учреждения и в соответствии с инструкцией по действиям дежурного администратора при оказании ситуативной помощи по сопровождению инвалидов в Образовательном учреждении.

7.4.3. Граждане, относящиеся к маломобильным группам населения, могут вызвать сопровождающих, набрав номер телефона, указанный при входе на территорию Образовательного учреждения, а также, нажав на кнопку вызова, находящуюся у входа в Образовательное учреждение, воспользоваться указателями, расположенными на территории.

7.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 2 к настоящему Порядку). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменного документа.

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

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

8. Заключительные положения.

8.1. Заведующий Образовательного учреждения, а в его отсутствие - лицо, исполняющее обязанности заведующего, осуществляет контроль за соблюдением 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. Ответственность за своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты несет заведующий Образовательного учреждения, а в его отсутствие –лицо, исполняющее обязанности заведующего.

8.3. Ответственность за ведение делопроизводства, связанного с приемом и рассмотрением письменных обращений граждан, за сохранность документов несет сотрудник Образовательного учреждения - ответственное лицо, назначаемое приказом заведующего Образовательного учреждения.

8.4. Работники Образовательного учреждения, осуществляющие прием и рассмотрение обращений граждан, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

8.5. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Образовательного учреждения и вступает в силу со дня его утверждения.

8.6. Настоящий Порядок, дополнения и изменения к нему принимаются решением Общего собрания работников Образовательного учреждения, утверждаются приказом заведующего Образовательного учреждения.

8.7. Срок действия настоящего Порядка не ограничен. Порядок действует до принятия нового Порядка.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА	
Фамилия	
Имя	
Отчество (при наличии)	
Почтовый адрес (электронный адрес):	
Номер телефона/факса	
Дата и время личного приема	
Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее:	
Должностное лицо, осуществляющее личный прием:	
Содержание устного обращения:	
Повторность: да/нет:	
Содержание принятого решения по обращению гражданина (дан устный ответ (разъяснение), принято письменное обращение, в рассмотрении обращения отказано (основания отказа), принято иное решение:	
Подпись должностного лица, ведущего прием:	