

**ПРИНЯТО**

Решением Общего собрания работников  
ГБДОУ детского сада №77  
Выборгского района  
Санкт-Петербурга,  
Протокол № 2 от 23.12.2022 года

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий ГБДОУ детского сада № 77  
Выборгского района  
Санкт-Петербурга

С. С. Лавренов

Приказ № 2-4-о.д. от 16.01.2023 года

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ДОШКОЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ДЕТСКОГО САДА № 77  
ВЫБОРГСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Санкт-Петербург,  
2023 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 77 Выборгского района Санкт-Петербурга (далее - Организация).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Организации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются только граждане России.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Организации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - "обращение") - направленное в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию.

1.2.7. Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации.

1.2.8. Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Организации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.2.11. Организация (не) осуществляет публично значимые функции.

1.3. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. 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.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Организации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Организацию в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Организации, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают все работники Организации, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (делопроизводитель, документовед, заместитель заведующего, руководитель структурных подразделений).

2.5. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную Организации ([п. 5.1](#) настоящего Положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Организации), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. На каждое письменное обращение гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка (РКК).

2.8. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК "Краткое содержание" указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Работники, указанные в п. 2.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданином он обязан обратиться к заведующему или направить гражданина в приемную Организации (п. 5.1 настоящего Положения).

2.10. Работник Организации, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у 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;

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

2.11. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет делопроизводитель (далее – Отдел администрации).

Отдел проводит экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для заведующего и заместителей заведующего Организации, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.12. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.13. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания сотрудник Отдела администрации докладывает заведующему и заместителям заведующего Организации или направляет с сопроводительным письмом для рассмотрения в группы, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.14. В проекте резолюции заведующего и заместителей заведующего Организации,

содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.15. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.16. Письменные обращения граждан по вопросам, отнесенным к компетенции обособленных структурных подразделений Организации, не требующие доклада заведующему и заместителям заведующего Организации, направляются в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты их поступления с сопроводительным письмом за подписью сотрудника Отдела администрации (или за подписью руководителя подразделения Организации, если обращение рассматривается соответствующим подразделением) на рассмотрение в обособленное структурное подразделение Организации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом автора обращения.

2.17. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Организацию, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, заведующим, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения заведующий сообщает гражданину и в Отдел администрации.

2.18. О результатах рассмотрения обращения гражданина Отдел администрации готовит проект ответа для представления на подпись заведующему или заместителю заведующего.

2.19. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные заведующим и(или) заместителями заведующего Организации, отправляются через Отдел администрации, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения в Организации, в котором находится подлинник обращения гражданина.

2.20. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в Организации, осуществляет заведующий.

2.21. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.22. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, Организация формирует в дело.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений руководства Организации по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), подразделения Организации направляют в Отдел администрации.

2.23. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

2.24. 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.

### 3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
- действительно ли Организация является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращения;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращения;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Организации;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;
- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;
- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Организации.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних

дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ Организации на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Организации.

Ответ на обращение подписывает заведующий Организации или уполномоченное на то лицо.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Организации.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Организации.

#### 4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Организации через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Организацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Организацию.

#### 5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Организации, порядок работы которой определяется соответствующим локальным нормативным документом Организации.

Прием граждан в приемной Организации работники приемной ведут во вторник с 14 ч. по 17 ч., кроме нерабочих дней. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан" и регистрационно-контрольных карточек.

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Организации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Заведующий и (или) заместители заведующего Организации, другие должностные лица Организации ведут личный прием, о времени которого граждан информирует делопроизводитель Организации.

Прием граждан заведующим и (или) заместителями заведующего Организации обеспечивают работники Отдела администрации.

## 6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Организации, в которые гражданин обратился в первоочередном порядке.

6.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения, работающего с обращением, к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

7.2. Каждый работник Организации несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

7.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

7.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

7.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Организации несут ответственность в соответствии со [ст. 5.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях](#).

7.6. Вариант в случае, если на Организацию возложено осуществление публично значимых функций:

За нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан сотрудники Организации несут ответственность в соответствии со [ст. 5.59](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Организации и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 77 ВЫБОРГСКОГО РАЙОНА  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**, Лавренов Сергей Сергеевич, ЗАВЕДУЮЩИЙ

27.06.23 13:02 (MSK)

Сертификат 18846E71A407C284A3A210CB56354FDC