

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад № 36 Московского района Санкт-Петербурга  
(ГБДОУ детский сад № 36 Московского района Санкт-Петербурга)

**ПРИНЯТО:**

на общем собрании работников

ГБДОУ детский сад № 36

Протокол № 7 от 05.12.2024

**УТВЕРЖДАЮ:**

И.о. заведующего ГБДОУ детский сад №36

Московского района Санкт-Петербурга

Селяева И.М.

*приказ № 97-03 от 09.12.2024.*

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ДОШКОЛЬНОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДЕТСКИЙ САД № 36  
МОСКОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 36 (далее по тексту — Учреждение) в соответствии с:

- \* Конституцией Российской Федерации,
- \* Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- \* «Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003, от 17.04.2007 года.
- \* Уставом Учреждения.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее — обращения) граждан, представителей юридических лиц в Учреждении.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

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

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;
- ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

## 2. Организация личного приема граждан

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

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к заведующему Учреждением и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждением и его заместителями.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, устанавливаются согласно графику.

2.6. Посетитель предъявляет должностному ЛИЦУ, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Заведующий Учреждением вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

2.7. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего Учреждением, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

### **3. Письменная форма обращений граждан**

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.3. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.4. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

### **4. Устная форма обращения граждан**

4.1 Устные обращения к заведующему Учреждением поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

### **5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Должностные лица Учреждения обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами.
  - принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- 5.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

## **6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан**

- 6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
  - в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;

## **7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

- 7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.
- 7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

## **8. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан**

- 8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Учреждением.

## **9. Ответственность граждан за содержание их обращений**

- 9.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Учреждения не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

## **10. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан**

- 10.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные настоящим Положением, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.
- 10.2. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

## **11. Срок действия Положения**

- 11.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по Учреждению. Срок действия Положения не ограничен.
- 11.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на Совете Учреждения, утверждаются приказом заведующего Учреждением и вводятся в действие с момента утверждения.