

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДЕТСКИЙ САД № 45  
ПУШКИНСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**  
196634 Санкт-Петербург, поселок Шушары, Славянка, Ростовская улица, дом 25, корпус 1, литер А  
телефон/факс 8(812)320-40-80, 320-40-81

---

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
Образовательного учреждения  
Решение протокола от 28.12.2018 №13

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом от 29.12.2018 №186-О

Заведующий



Е.В. Акулич

*Введено в действие с 09 января 2019 года*

**П О Л О Ж Е Н И Е  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

## 1. Общие положения

1.1. **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации** (далее – Положение) в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 45 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее – образовательное учреждение) разработано на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее - ФЗ №59), с учетом Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями).

1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в образовательное учреждение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан образовательным учреждением и должностными лицами, регулирует организацию своевременного и полного рассмотрения электронных, устных, письменных обращений граждан, с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

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

1.4. Положение 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. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в образовательном учреждении и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции образовательного учреждения и должностных лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего и заместителей заведующего, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.6.1. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений:

1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, график работы администрации размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: [www.45.spb.ru](http://www.45.spb.ru) и информационных стендах Учреждения.

2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- Лично в образовательное учреждение.
- По телефону.
- В письменном виде почтой в образовательное учреждение.
- Электронной почтой в образовательное учреждение.

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

**1. обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в образовательное учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательное учреждение;

**2. предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательного учреждения, развитию общественных отношений;

**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 образовательного учреждения 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. должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательного учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательном

учреждении.

## **2. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан**

### *2.1. Право граждан на обращение:*

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в образовательное учреждение, на которое возложено осуществление публично значимых функций, и должностным лицам.
2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### *2.2. Регулирование правоотношений:*

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, ФЗ №59 и иными федеральными законами.
2. Устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные ФЗ №59, могут законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации.

### *2.3. При рассмотрении обращения должностным лицом 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 8 Положения, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 8 Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
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. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

- 3.1. Запрещается преследование гражданина, в связи с его обращением в образовательное учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 3.2. 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 образовательное учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **4. Требования к письменному обращению**

- 4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

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

4.3. Обращение, поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ №59. 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. Направление и регистрация письменного обращения**

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в образовательное учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит **обязательной регистрации в течение трех дней** с момента поступления в образовательное учреждение или должностному лицу.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых **не входит в компетенцию** образовательного учреждения или должностного лица, **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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 8 Положения.

5.3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, 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 переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 8 Положения.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения **в течение семи дней** со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. Образовательное учреждение или должностное лицо 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.

5.6. **Запрещается** направлять жалобу на рассмотрение в образовательное учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 5.6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в образовательное учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

6.1. Обращение, поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Обращение, поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу регистрируется в «Журнале регистрации обращений граждан» с присвоением входящего номера и даты регистрации (приложение №1 к Положению).

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение образовательное учреждение или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **7. Рассмотрение обращения: сроки и порядок**

7.1. Образовательное учреждение или должностное лицо:

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, и у иных должностных лиц;
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, указанных в статье 8 Положения;
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. Образовательное учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение **15 дней** предоставлять 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 подписывается руководителем образовательного учреждения или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в образовательное учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в образовательное учреждение или должностному лицу в письменной форме.

На поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу 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 с соблюдением требований части 2 статьи 8 Положения на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) уполномоченное лицо образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если уполномоченное лицо, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

7.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

7.7. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» с присвоением исходящего номера и даты регистрации.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Образовательное учреждение или должностное лицо 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.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в образовательное учреждение 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.

8.4.1. 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 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.

8.5. 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, руководитель образовательного учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в образовательное учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5.1. В случае поступления в образовательное учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 8 Положения на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, 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.

8.6. 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.

8.7. 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 или соответствующему должностному лицу.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

9.1. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается **в течение 30 дней со дня регистрации** письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 9.1.1 настоящей статьи.

9.1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 8 Положения, руководитель образовательного учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо **вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **10. Хранение материалов по обращениям граждан**

10.1. Руководитель образовательного учреждения осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя образовательного учреждения.

10.3. Срок хранения предложений, 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 предложений граждан. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявителям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения.

10.4.Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.5.Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.6.Решение о списании указанных обращений принимает руководитель образовательного учреждения.

## **11. Личный прием граждан**

11.1.Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится руководителем образовательного учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

11.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3.Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2 к Положению). 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.

11.4.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ №59.

11.5.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

## **12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Образовательное учреждение и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.1.Руководитель образовательного учреждения осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и Положением, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Заведующий осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и уполномоченных лиц.

12.2.На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя образовательного учреждения.

12.3.При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

12.4.Решение о снятии обращения с контроля принимает руководителем образовательного учреждения.

## **13. Ответственность за нарушение**

13.1.Лица, виновные в нарушении ФЗ №59, несут ответственность, предусмотренную

законодательством Российской Федерации.

#### **14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательного учреждения или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения образовательного учреждения или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

#### **15. Заключительные положения**

15.1. Все изменения и дополнения к настоящему Положению подлежат утверждению руководителем образовательного учреждения.

15.2. Положение подлежит пересмотру, издание новой редакции, в случае принятия либо внесения изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации и Санкт-Петербурга.

Приложение №1 к  
**П О Л О Ж Е Н И Ю О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Форма журнала регистрации обращений граждан**

Дата регистра-ции	Регист-рационный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение №2 к  
**П О Л О Ж Е Н И Ю О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Карточка личного приема граждан**

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____
_____
_____
_____
<b>Результат рассмотрения устного обращения гражданина</b>
1. Кому отправлено (резолюция) _____
_____
_____
3. Дополнительный контроль _____
4. Снято с контроля _____
5. Результат _____
6. Дата, должность исполнителя _____
7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)
Вх. № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.