

ПРИНЯТО: Общее собрание работников ГБДОУ детского сада № 35 Кировского района Санкт-Петербурга Протокол от 23.08.2016 г.	УТВЕРЖДЕНО: Заведующий ГБДОУ детского сада № 35 Кировского района Санкт- Петербурга  / С.В. Власова Приказ от 31.08.2016 г. № 3-от
---	--



ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан

Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детского сада № 35
Кировского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург
2016 – 2017 уч.г.

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 35 Кировского района Санкт-Петербурга (далее по тексту - ДОО) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан.

1.2. Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения.

1.3. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.4. Основные понятия, используемые в Положении:

✚ Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

✚ Предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

✚ 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, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

✚ Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

✚ Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

✚ Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).

✚ Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации района по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

✚ Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

✚ Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

✚ Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

✚ Письменный ответ - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.5. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в ДОО в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от

02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящим Положением.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется заведующим ДОО или лицом его замещающим.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

21. Прием обращений граждан поступивших через почтовое отделение, курьерами, при личном обращении, с использованием факсимильной связи или электронной почты осуществляется сотрудниками ДОО (заведующим, заместителем заведующего по УВР, оператором ЭВМ или делопроизводителем, педагогом дополнительного образования) в следующее время:

Письменные обращения при личном приеме или устные обращения – в приемные часы (вторник с 10-00 до 13-00, четверг с 13-00 до 17-00)

Письменное обращение, полученное от курьера или почтой, а также факсимильной связью или электронной почтой – ежедневно с 9-00 до 16-00.

22. При поступлении обращения сотрудник ДОО проверяет:

- при личном приеме - документ, удостоверяющий личность гражданина.
- правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их.
- при вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения). Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.
- в случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного лишней лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сотрудник ДОО сообщает об этом заведующему, который принимает решение об обращении в правоохранительные органы, не вскрывая конверта. Опасный пакет необходимо поместить в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.
- при наличии в обращении сведений 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.
- наличие в письменном обращении (электронном обращении) фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ. При отсутствии данных сведений ответ на обращение не дается.

3. Порядок регистрации обращений граждан.

3.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОО с записью в журнале обращений ([Приложение № 1](#)).

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин (граждане, в случае коллективного обращения) может (ут) приложить к обращению копии документов и материалов, которые регистрируются под тем же номером, что и обращение, подшиваются и хранятся вместе с обращением (письменным бланком, распечатанным обращением из электронной почты, факсимильной связи).

34. Содержание *устного обращения* заносится в карточку личного приема гражданина (граждан, в случае коллективного обращения) ([Приложение № 2](#)). Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (ан) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (ан). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Гражданину (ам) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему (им) ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

36. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ ***/1, № ***/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

4.1. Обращение, поступившее в ДОО, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

4.2. Сотрудники ДОО обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (ан). Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение сотрудникам ДОО, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ДОО с критикой деятельности сотрудников ДОО либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.6. 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 ДОО вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

4.7. 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.

4.8. Письменный ответ на обращение оформляется на бланке ДОО, подписывается заведующим ДОО и отправляется по указанному в обращении адресу почтовому или электронному.

4.9. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.10. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.11. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.12. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.13. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.14. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Заведующий осуществляет непосредственный, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Ответственность за нарушение порядка работы с обращением граждан

Лица, виновные в нарушении Федерального Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

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

7.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

8. Порядок изменения Положения.

8.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

8.2. Срок действия данного Положения до замены новым.

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата приёма / Форма обращения	ФИО принявшего обращение	ФИО обратившегося гражданина	Домашний адрес, к/тел / электронная почта	Краткое содержание обращения	Результаты приема (устное разъяснение, принято письменное обращение)	Дата и форма ответа
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма карточки личного приёма.

		Регистрационный № _____
1	ФИО обратившегося	
2	Дата приёма	
3	Адрес, к/т, электронная почта обратившегося	
4	Повторность	
5	Содержание беседы	
6	Результат обращения	
7	ФИО / подпись ответственного сотрудника ДОО	