

ПРИНЯТО

на заседании Совета ГБДОУ
детский сад № 4 Кронштадтского
района Санкт-Петербурга
протокол № 4 от 25.07.2016 года

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 78/Д от 25.07.2016
по ГБДГБДОУ детский сад № 4
комбинированного вида Кронштадтского
района Санкт-Петербурга
Заведующий _____ А.З. Горчакова



**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
В Государственном бюджетном дошкольном образовательном
учреждении детский сад № 4 комбинированного вида
Кронштадтского района Санкт-Петербурга**

Санкт-Петербург
2016 г.

Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 4 комбинированного вида Кронштадтского района Санкт-Петербурга (далее по тексту - ГБДОУ, Положение).

Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе заведующим ГБДОУ (его заместителями) осуществляется в порядке, установленном

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 29.12.2012г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Семейным кодексом Российской Федерации

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. N 138-ФЗ.

- Уставом ГБДОУ, утвержденным распоряжением Комитета по образованию от 17.03.2015 № 1075-р

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами, объединений граждан, в том числе юридических лиц права на обращение в ГБДОУ, устанавливается порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения, работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников ГБДОУ.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан 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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего ГБДОУ или его заместителей, 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. Цель работы Телефона доверия - совершенствование отношений в сфере образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в ГБДОУ.

1.6.1. Задачи Телефона доверия:

- предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультации участникам образовательных отношений в ГБДОУ;

- оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи обучающимся и их родителям (законным представителям);

- предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в ГБДОУ;

- оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений;

- совершенствование системы внутренней оценки качества образования;

- совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства ГБДОУ и родителей (законных представителей) обучающихся.

1.6.2. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в ГБДОУ.

1.6.3. Работа Телефона доверия регламентируется настоящим Положением

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

• *обращение гражданина* (далее — обращение) — направленные в ГБДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательное учреждение;

• *предложение* — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБДОУ, нормативно - правовых актов учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы;

• *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 ГБДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ГБДОУ 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;

• *ходатайство* — письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

• *должностное лицо* — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГБДОУ либо выполняющее организационно - распорядительные, административно- хозяйственные функции в ГБДОУ.

1.8. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Непосредственное ведение делопроизводства осуществляется работниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее — ответственный работник).

2. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

2.1. Должностные лица

Руководитель ГБДОУ (должностное лицо) несет ответственность перед обучающимся, их родителями (законными представителями), государством, обществом и учредителем за результаты своей деятельности в соответствии с функциональными обязанностями, предусмотренными квалификационными требованиями, трудовым договором (контрактом) и уставом общеобразовательного учреждения.

Компетенция руководителя не может ограничиваться административно-хозяйственной деятельностью, на него возложены также организационно-распорядительные функции, реализация которых предусматривает работу с обращениями граждан.

2.2. Граждане.

Граждане имеют право обращаться в ГБДОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Статья 52 ФЗ «Об образовании», статья 64 Семейного кодекса РФ предусматривают права и обязанности родителей по защите прав и интересов детей:

Родители (законные представители) несовершеннолетних детей до получения последними образования имеют право выбирать формы получения образования, образовательные учреждения, защищать законные права и интересы ребенка, принимать участие в управлении образовательным учреждением (ч.1 ст. 52 ФЗ «Об образовании»). Защита прав и интересов детей возлагается на их родителей.

Родители являются законными представителями своих детей и выступают в защиту их прав и интересов в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами, в том числе в судах, без специальных полномочий.

Обращаться в защиту прав и интересов могут не только родители, но и иные граждане, если, например, если гражданам известно о нарушении прав и интересов ребенка (независимо от наличия или отсутствия родства с ним) и в других случаях.

Семейный кодекс РФ обязывает должностных лиц организаций и иных граждан, которым станет известно об угрозе жизни или здоровью ребенка, о нарушении его прав и законных интересов, сообщить об этом в орган опеки и попечительства по месту

фактического нахождения ребенка. При этом руководитель образовательного учреждения не должен забывать, что Закон «Об обращениях граждан Российской Федерации» допускает право гражданина обратиться в любой орган, к любому должностному лицу, а орган или должностное лицо, к которым поступило обращение, должны направить его в орган или должностному лицу, в чьей компетенции находится рассмотрение указанного в обращении вопроса.

Ребенок также наделён правом на обращение. Семейный кодекс в ст. ст. 56, 57 следующим образом определяет права несовершеннолетнего: «Ребенок имеет право на защиту своих прав и законных интересов.

Защита прав и законных интересов ребенка осуществляется родителями (лицами, их заменяющими), а в случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, органом опеки и попечительства, прокурором и судом. Ребенок имеет право на защиту от злоупотреблений со стороны родителей (лиц, их заменяющих).

При нарушении прав и законных интересов ребенка, в том числе при невыполнении или при ненадлежащем выполнении родителями (одним из них) обязанностей по воспитанию, образованию ребенка либо при злоупотреблении родительскими правами, ребенок вправе самостоятельно обращаться за их защитой в орган опеки и попечительства, а по достижении возраста четырнадцати лет в суд.

Федеральный закон «Об образовании» закрепляет право ребенка на свободное выражение своего мнения: «Обучающиеся всех образовательных учреждений имеют право ... на уважение своего человеческого достоинства, на свободу совести, информации, на свободное выражение собственных мнений и убеждений»

2.3. Родители (законные представители) обучающегося имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБДОУ в досудебном Порядке.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов обучающегося и (или) его родителей (законных представителей), противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБДОУ при осуществлении образовательной деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение этических норм.

2.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБДОУ или к должностному лицу с критикой деятельности ГБДОУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.7. 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.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Обращение может быть направлено в адрес ГБДОУ почтовым отправлением по почтовому адресу, курьером, на официальный сайт ГБДОУ, а также доставлено гражданином лично.

Почтовый адрес: 197760, Санкт-Петербург, г. Кронштадт, ул. Зосимова, д. 4, литера А;

Телефона доверия, телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников ГБДОУ: (812)311-61-10;

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: dou4sun@mail.ru

Официальный сайт ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.dou4sun.ru (далее — сайт ГБДОУ);

Номер телефакса для приема обращений граждан: (812)311-61-10;

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 197760, Санкт-Петербург, г. Кронштадт, ул. Зосимова, д. 4, литера А;

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00

По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, ставит регистрационный номер.

Электронное обращение направляется путем заполнения электронной формы в подразделе «Онлайн приемная» на сайте ГБДОУ.

Поля в электронной форме, отмеченные символом «*», обязательны для заполнения. Введенная информация должна быть достоверной.

3.2. На официальном сайте ГБДОУ, в средствах массовой информации, на информационных стендах ГБДОУ должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения ГБДОУ;
- номер телефона доверия, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта ГБДОУ;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.3. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в ГБДОУ.

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

- лично в ГДОУ;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в ГБДОУ;
- электронной почтой в ГБДОУ.

4. Прием и регистрация письменного обращения

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование 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 ГБДОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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, и 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.

Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

4.4. Обращение, поступившее в ГБДОУ в форме полученных через ящик для писем, жалоб и предложений (в том числе по вопросам противодействию коррупции), далее – Ящик, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Основными целями функционирования Ящика являются:

- 1) содействие принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение правонарушений;

2) в целях организации эффективного взаимодействия ГБДОУ с родителями (законными представителями) обучающихся.

Ящик устанавливается на первом этаже у центрального входа в здание.

В целях исключения возможности несанкционированного доступа к поступившим обращениям, их уничтожения или изменения Ящик должен быть оборудован замком, ключи от которого должны храниться у ответственного лица.

На Ящике должна быть размещена вывеска с названием ящика.

Выемка из ящика поступающих обращений производится не реже одного раза в месяц членами комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнению в ГБДОУ и оформляется (при их наличии) актом выемки по форме согласно Приложению 4 к настоящему Положению.

Обращения, поступившие через Ящик, учитываются и регистрируются ответственным лицом в день выемки актом в соответствии Приложения 5 к настоящему Положению, и передаются для организации их дальнейшего рассмотрения ответственному лицу.

Указанные обращения рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. Все поступающие в ГБДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в ГБДОУ или должностному лицу.

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБДОУ 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 п.7.6. настоящего Положения.

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

4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4 Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

4.10. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется должностным лицом и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам ГБДОУ. Обращения после прочтения должностными лицами ГБДОУ в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию должностному лицу.

4.11. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте обратной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной

номенклатуре дел ГБДОУ. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

4.12. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

4.13. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в ГБДОУ;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

4.14. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующий ГБДОУ принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

4.15. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

4.16. Все виды поступающих письменных обращений должны быть зарегистрированы в течение суток со дня поступления.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. В соответствии со статьей 5 Федерального закона гражданин на стадии рассмотрения его обращения ГБДОУ имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.3. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим ГБДОУ, который определяет исполнителя.

5.4. Заведующий, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения;

• уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.5. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов.

По письменному или электронному обращению, поступившему в ГБДОУ и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- о передаче на рассмотрение;
- направлении в другие государственные органы и организации;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГБДОУ, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ГБДОУ.

5.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Если в удовлетворении обращения гражданина - отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

5.7. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении заведующего), согласовывается с заведующим.

5.8. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

5.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

5.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ГБДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.11. Ответ на обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.12. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы.

5.13. В случае устного ответа заявителю в журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.14. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.

5.15. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

5.16. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у делопроизводителя отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

5.17. Срок хранения дел с обращениями граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по

обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения.

В необходимых случаях экспертной комиссией ГБДОУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет, журнала личного приема граждан — 3 года после их окончания.

5.18. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

5.19. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных ГБДОУ.

5.20. Оформленные надлежащим образом ответы передаются должностному лицу ГБДОУ, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБДОУ, в срок до пяти дней со дня их регистрации в ГБДОУ подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

6.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

6.4. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

6.5. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также делопроизводителя, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

6.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГБДОУ, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, 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. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а заведующим принимается решение о списании данного обращения в дело.

7.2. 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.

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

7.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель ГБДОУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим.

7.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим ГБДОУ.

7.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ГБДОУ 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.7. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.8. 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 ГБДОУ или соответствующему должностному лицу.

8. Организация работы по личному приему граждан

8.1. Личный прием граждан в ГБДОУ проводится заведующим ГБДОУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. График и порядок личного приема граждан в ГБДОУ устанавливается приказом заведующего и помещается у кабинета заведующего, информационном стенде, сайте ГБДОУ с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего в порядке очередности.

8.3. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

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

8.5. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан «Карточку учета личного приема граждан» в соответствии с Приложением 1 и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать разделы в соответствии с Приложением 2.

Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

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.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В карточке делается отметка «Принят документ», N и дата регистрации.

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

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

9. Ответственные за организацию Телефона доверия.

Организация работы Телефона доверия

9.1. Ответственными лицами за организацию Телефона доверия является заместитель заведующего, (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом заведующего и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Положением.

9.2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия других заместителей заведующего, педагогических работников, иных сотрудников ГБДОУ по вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за соблюдением настоящего Положения;
- подготовку и внесение предложений заведующему ГБДОУ по вопросам совершенствования работы Телефона доверия;
- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;
- информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с заместителями заведующего, педагогическими работниками, иными сотрудниками ГБДОУ по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
- учёт, контроль выполнения необходимых консультаций, бесед по телефону доверия, контроль информирования обратившегося гражданина о принятых по его обращению решений;
- ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Положением;
- внесение предложений заведующему по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;

9.3. При отказе сотрудника ГБДОУ от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, проведения необходимой консультации, беседы Ответственное лицо немедленно информирует об этом заведующего. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом заведующего. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно заведующий ГБДОУ.

9.4. Лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

9.5. Обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется Ответственным лицом в журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся сведения в

соответствии с Приложением 3. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

9.6. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБДОУ.

9.7. В случае, если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Ответственным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы Телефона доверия.

9.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ответственного лица по работе Телефона доверия, то:

- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с настоящим Положением;

- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Ответственным лицом и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в ГБДОУ;

- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передается Ответственным лицом специалисту ГБДОУ, в чьей компетенции находится вопрос, содержащийся в обращении, при этом сразу согласуется дата и время необходимой по обращению консультации или беседы, но не позднее следующего дня после того, как поступило обращение. После уточнения даты и времени консультации или беседы Ответственное лицо информирует об этом обратившегося по телефону доверия гражданина.

9.9. В случае, если изложенные в устном обращении по телефону доверия факты и обстоятельства требуют скорейшего уточнения и принятия оперативных мер по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, то информация о поступившем обращении немедленно передается лично и (или) телефонограммой либо заместителю заведующего, курирующего соответствующее направление работы ГБДОУ, либо специалисту ГБДОУ, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, связанный с соблюдением прав участника(ов) образовательных отношений.

9.10. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель заведующего, курирующий соответствующее направление работы ГБДОУ, либо соответствующий специалист ГБДОУ незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений.

О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо Ответственным лицом, либо специалистом ГБДОУ, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина.

Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Ответственным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

9.11. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, помимо информирования их по указанному ими телефону, дается письменный ответ в соответствии с настоящим Положением.

9.12. Если при обращении на Телефон доверия ГБДОУ не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией

9.13. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в

связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

9.14. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер (812) 311-61-10.

Время работы Телефона доверия - с 9-00 до 17-00, обед с 13-00 до 14-00 в рабочие дни.

9.16. Информация о режиме работы Телефона доверия в ГБДОУ доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах ГБДОУ.

10. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБДОУ. Требования к оформлению жалобы. Сроки рассмотрения.

10.1. Родители (законные представители) могут обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) спорные вопросы, конфликты между участниками образовательных отношений в ГБДОУ;

2) требование администрации по представлению родителями (законными представителями) обучающихся документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для получения дошкольного образования;

3) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для получения дошкольного образования;

4) отказ в приёме (переводе) в дошкольное образовательное учреждение;

5) неудовлетворенность качеством и организацией образовательной деятельности в ГБДОУ;

6) невыполнение ГБДОУ функций, отнесённых законодательством об образовании к его компетенции;

7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав обучающегося и (или) его родителей (законных представителей) в ГБДОУ;

8) неудовлетворённость принятыми решениями, локальными нормативными актами ГБДОУ или его должностными лицами и сотрудниками по вопросам в сфере образования;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны должностных лиц и сотрудников ГБДОУ;

10) требование внесения платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

10.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование ГБДОУ, осуществляющего образовательную деятельность, решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников которого обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника ГБДОУ, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителям (законным представителям) обучающегося;

4) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) ГБДОУ или его должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых родители (законные представителя) обучающегося не согласны с решением и (или) действием (бездействием).

10.3. Родителями (законными представителями) обучающегося могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы родителей (законных представителей) обучающегося, либо их копии.

10.4. Порядок и сроки рассмотрения жалоб родителей (законных представителей) обучающихся регламентируются настоящим Положением (раздел 6)

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

10.5. Родители (законные представители) обучающегося вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

10.6. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ГБДОУ, жалоба в соответствии с настоящим Положением направляется в уполномоченный на ее

рассмотрение орган, о чем родители (законные представители) обучающегося информируются в письменной форме.

10.7. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) заведующего ГБДОУ, жалоба подается в Отдел образования и молодежной политики Администрации Кронштадтского района Санкт-Петербурга или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере образования, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

10.8 Родители (законные представители) обучающегося имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБДОУ в иных уполномоченных органах и организациях.

10.9. По результатам рассмотрения жалобы ГБДОУ принимает одно из следующих решений.

10.9.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с воспитанником или с его родителями (законными представителями);
- отмены принятого решения должностного лица или сотрудника ГБДОУ;
- исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных сотрудниками ГБДОУ документах;
- возврата родителям (законным представителям) обучающегося денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- а также в иных формах.

10.9.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

10.9.3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления заведующий ГБДОУ незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10.10. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБДОУ регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

11. Анализ обращений, поступивших в ГБДОУ

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо ГБДОУ осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в ГБДОУ.

11.2. Заместители заведующего обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместители заведующего организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

11.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в ГБДОУ обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. 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.

12.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

12.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в ГБДОУ.

12.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

12.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.6. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в ГБДОУ представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно заведующему ГБДОУ.

12.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей заведующего по направлениям.

12.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ГБДОУ обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13. Ответственность за нарушение ФЗ

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

13.2. Нарушения установленного Положения рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ГБДОУ ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.3. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ГБДОУ, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью ГБДОУ по работе с обращениями граждан.

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) заведующего ГБДОУ 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, могут быть взысканы заведующим ГБДОУ с данного гражданина по решению суда.

15. Порядок изменения Положения

15.1. Настоящее Положение принимается Советом ГБДОУ и утверждается приказом заведующего ГБДОУ.

15.2. Настоящее Положение принимается на неограниченный срок.

15.3. Изменения и дополнения к Положению принимаются в составе новой редакции Положения решением Совета ГБДОУ и утверждается приказом заведующего ГБДОУ. После принятия новой редакции Положения предыдущая редакция утрачивает силу.

Форма карточки личного приема гражданина

Дата приема «_____» _____ 2016 г.

Сведения о заявителе: _____
(Ф. И. О., домашний адрес, телефон)

Содержание устного обращения: _____

Прием осуществлял: _____
(Должность, Ф. И. О.)

Результаты личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение: _____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в: _____

Копия карточки направлена в: _____

Регистрационный номер _____

_____/_____
(Должность, Ф. И. О.) (Подпись)

Дата регистрации «_____» _____ 2016 г.

Регистрационный номер документа _____

Дата исполнения _____

Дополнительный контроль _____

Снято с контроля _____

Результат _____

Дата, должность исполнителя _____

М. П.

Форма Журнала учета обращений и заявлений граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо ГБДОУ (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа заявителю

Форма Журнала учета работы Телефона доверия

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность)	Краткое содержание обращения	Должность и ФИО сотрудника ГБДОУ, которому передано обращение	Дата и время ответа на обращение (по телефону и письменного ответа)	Краткая информация о принятом по обращению решении

Форма Журнала жалоб и предложений

№ п/п	Дата регистрации	ФИО заявителя Адрес заявителя	Краткое содержание вопроса	№ исх. Дата ответа	Краткое содержание ответа	Место подшивки

Лицевая сторона

Форма Акта
выемки обращений граждан из Ящика для обращения граждан
« ____ » « _____ » 20 ____ года

В соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан ГБДОУ детский сад № 4 Кронштадтского района Санкт-Петербурга членами комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнению в ГБДОУ:

« ____ » _____ 20 ____ г. в _____ ч. _____ мин. произведено вскрытие ящика, предназначенного для сбора обращений граждан, расположенного в ГБДОУ

Установлено _____

(наличие или отсутствие механических повреждений специализированного ящика, наличие обращений граждан)

Акт составлен на _____, страницах в 2 экземплярах.

Подписи членов Комиссии:

1. _____
2. _____
3. _____

Оборотная сторона

Список
поступивших обращений граждан

№ п./п.	От кого поступило обращение	Обратный адрес	Примечание