ПРИНЯТЫ

Общим собранием работников
Образовательного учреждения
(протокол от 30 мая 2023 №5)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий ГБДОУ детского сада №22
Василеостровского района

_____/А.В.Кравцова/
(Приказ от 30.05.2023_№130-од)

С учетом мнения
Совета родителей
(законных представителей)
(протокол от 30 мая 2023 №4)

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 22 комбинированного вида Василеостровского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург
2023

1. *Общие положения*

Настоящий Порядок разработано для государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 22 комбинированного вида Василеостровского района Санкт-Петербурга (далее - ГБДОУ) в соответствии с

- Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации»
- Уставом ДОУ.

Настоящий Порядок принят с учетом мнения Совета родителей.

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

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

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию правил, положений и иных нормативных правовых актов, деятельности ГБДОУ;

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 ГБДОУ, либо критика деятельности ГБДОУ 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;

2. *Прием обращений граждан*

Граждане имеют право обращаться лично, пересылать письменное обращение посредством электронной почты vasdou022@mail.ru через официальный сайт ГБДОУ или через отделение Почты России по адресу:199397, Санкт-Петербург, Наличная ул., д.36, к.8

Гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование организации, в которую 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.

Обращение, поступившее в ГБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

Обращение, поступившее в ГБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

Поступившее обращение регистрируется в журнале Входящей документации в течение трех дней с момента поступления.

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

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ГБДОУ 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 6 Федерального закона от 2 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Сроки рассмотрения обращений

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

4. Личный прием граждан

Личный прием граждан заведующим в ГБДОУ проводится в соответствии с графиком: понедельник с 10.00 до 13.00, среда с 15.00 до 18.00.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина согласно приложению. 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.

5. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ

КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ*

Лицевая сторона

Регистрационный N_____дата регистрации "__"_____20__г.
Вид обращения_____
(предложение, заявление, жалоба)
Способ доставки
_____
(почтовое отправление, интернет-обращение, факс, с личного приема, из дежурной части, почтового ящика)

Количество листов обращения_____приложений _____

Фамилия и инициалы гражданина _____
_____
Название организации _____
_____
_____исх. N_____от "__"_____20__г.
Адрес (почтовый и (или) электронный) для направления ответа или уведомления
_____
_____
Краткое содержание _____
_____
_____
_____
_____
Кому адресовано _____
Дата, указанная гражданином в обращении _____
Классификация по тематике _____
Характеристики обращения _____
_____
(повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)
_____
Регистрационные номера связанных по смыслу обращений
_____
_____

* Данная учетная форма оформляется, ведется и хранится в соответствии с нормативными правовыми актами по делопроизводству и архивной работе.

Оборотная сторона

Резолюции по обращению _____
(текст резолюции, фамилия и инициалы руководителя, дата резолюции)
_____

Сведения об осуществлении текущего контроля _____
_____

Наименование подразделения, фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа
_____
_____

Фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата получения обращения_____

Принятое по существу обращения решение _____
_____
_____

Результат рассмотрения обращения _____
_____

Дата ответа или уведомления "__"_____20___г.

Фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ _____
_____

Информация о выезде на место _____
_____

Результаты служебной проверки _____
_____

Сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан _____
_____

Сведения о месте хранения материалов по обращению _____

Дело N_____, том N _____

Примечание _____
_____

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Детский Сад № 22 Василеостровского Района, ГБДОУ, Кравцова Алеся Владимировна **30.05.23** 12:45 (MSK) Простая подпись