

ПРИНЯТО

Решением Общего собрания работников
ГБДОУ детский сад №4
Калининского района Санкт-Петербурга
Протокол от 26.08.2020 № 01

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий ГБДОУ детский сад №4
Калининского района Санкт-Петербурга
Бельх Ю.В.
приказ от 27.08.2020 №33/2-А



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ РАЖДАН
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ДЕТСКИЙ САД № 4 ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА
КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
(ГБДОУ детский сад №4 Калининского района Санкт-Петербурга)**

Санкт-Петербург
2020

1. Прием и регистрация обращений, писем граждан

- 1.1. Все поступающие в государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №4 общеразвивающего вида Калининского района Санкт-Петербурга (далее – Образовательная организация, ОО) обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем в соответствии с должностными обязанностями.
- 1.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.
- 1.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой.
- 1.4. Поступившие письма граждан регистрируются в журнале учёта письменных обращений граждан.
Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.
Регистрационный номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.
- 1.5. После регистрации обращения направляются заведующим для оформления резолюции с указанием подразделения, исполнителя, порядка и сроков исполнения.

2. Рассмотрение письменных обращений граждан

- 2.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение начальнику подразделения или конкретному исполнителю под роспись в учётной документации.
- 2.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца (30 календарных дней) со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не позднее 15 дней.
В соответствии с пунктом 8 правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 с изменениями на 01.01.2021 года требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обращения граждан, родителей (законных представителей) обучающихся воспитанников рассматриваются в течении 15 рабочих дней.
В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлён, но не более чемна один месяц, о чём исполнитель уведомляет заявителя.
Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.
- 2.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно проанализировать изложенные проблемы, принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.
- 2.4. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.
При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:
 - 2.4.1. кратко изложить, какая работа была проведена для проверки

факта изложенных в обращении;

2.4.2. если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;

2.4.3. сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

- 2.5. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: Адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

3. Контроль за работой письменных обращений граждан

- 3.1. Порядок постановки писем на контроль определяют заведующий Образовательной организацией и непосредственно - исполнитель.

4. Приём и рассмотрение устных обращений граждан

- 4.1. Приём граждан может осуществляться как по предварительной записи, так и без неё.
- 4.2. По результатам приёма все документы передаются заведующей, из документов, представленных заявителем, формируется дело.
- 4.3. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

5. Заключительные положения

- 5.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся с изменением требований действующего законодательства.
- 5.2. Положение действует до принятия нового положения.

Книга регистрации обращения граждан ГБДОУ №4 Калининского района Санкт-Петербурга

Начат: _____
Окончен: _____

Учёт обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО Обратившегося, адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Подпись обратившегося	Принятые меры; дата исполнения
----------	-------------------	---	------------------------------------	--------------------------	--------------------------------------

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575821

Владелец Васюкович Светлана Александровна

Действителен с 05.03.2021 по 05.03.2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575821

Владелец Васюкович Светлана Александровна

Действителен с 05.03.2021 по 05.03.2022