Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №136 компенсирующего вида Выборгского района Санкт-Петербурга

194354, Санкт-Петербург, пр. Северный, д.10, кор. 3, лит. А
тел/факс (812) 594-04-79, телефон: (812 594-05-08, e-mail: d136@shko.la

ПРИНЯТО
Общим собранием работников

ГБДОУ детский сад №136
Выборгского района Санкт-Петербурга
Протокол № 4 от «27» марта 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий ГБДОУ детский сад №136
_____ Т.А. Курчашова
«27» марта 2023 г.
Приказ по ГБДОУ №136 № 8-од

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 764D70E60F057B96F130A1EA1A009771
Владелец: Курчашова Тамара Анатольевна
Действителен: с 16.05.2022 до 09.08.2023

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан

в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 136 компенсирующего вида Выборгского района Санкт-Петербурга

Санкт - Петербург
2023

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 136 компенсирующего вида Выборгского района Санкт-Петербурга (далее - Положение) разработано на основании требований Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 136 компенсирующего вида Выборгского района Санкт-Петербурга (далее - ГБДОУ).

1.3. В работе с обращениями граждан должностные лица ГБДОУ руководствуются:

- ✓ Конституцией Российской Федерации;
- ✓ Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
- ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ✓ Федеральным законом РФ от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации»;

Уставом ГБДОУ;

Локальными нормативными актами ГБДОУ.

1.4. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в ГБДОУ в письменной или устной форме при личном приеме, по почте, включая электронную, факсимильной связи (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5 Должностные лица ГБДОУ, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.6. Основные термины, используемые в Положении:

- ✓ ***обращение*** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- ✓ ***предложение*** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества образовательной деятельности и т.д.;
- ✓ ***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, 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;

Повторные обращения – обращения граждан, поступившие от одного и того же

лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными;

Анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.7. Настоящее Положение исполняется административными работниками ГБДОУ, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.8. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ГБДОУ во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Сведения о ГБДОУ (месте нахождения, почтовом адресе, телефонных номерах, адресе электронной почты), информация о личном приёме граждан руководителем ГБДОУ размещаются на информационном стенде в учреждении и официальном сайте ГБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (http://ds136.vyb.gov.spb.ru/) (далее - сайт ГБДОУ).

2.2. Обращения граждан могут быть направлены в ГБДОУ:

1) почтой России по адресу: 194354, Санкт-Петербург, Северный пр., д.10, к.3
2) факсом: (8-812)594-04-79;
3) электронной почтой по адресу: d136@shko.la
4) по телефону: (812)594-04-79, (812)594-05-08.

2.3. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.4. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, факсом, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляет руководитель ГБДОУ.

2.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 194354, Санкт-Петербург, Северный пр., д.10, к.3

2.6. Личный прием граждан ведет руководитель ГБДОУ в часы приема:
вторник с 15^{00} до 18^{00} час., четверг с 10^{00} до 13^{00} час.

2.7. Настоящее Положение размещается на информационном стенде и (или) на сайте ГБДОУ с целью ознакомления граждан.

3. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБДОУ при рассмотрении обращений граждан

3.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБДОУ ***имеет право***:

- ✓ представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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;
- ✓ получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- ✓ получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- ✓ обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

3.2. ***Должностные лица ГБДОУ*** (далее - должностные лица) обеспечивают:

- ✓ объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- ✓ получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- ✓ принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- ✓ уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

4.1. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они

подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

4.2. При приёме письменных обращений:

- ✓ проверяется правильность адресности корреспонденции;
- ✓ вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- ✓ поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма подкалывается бланк с текстом "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

4.3. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- ✓ к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- ✓ при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- ✓ в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается руководителем ГБДОУ. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в ГБДОУ по электронной почте, производится в течение одного дня с даты их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в ГБДОУ по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

4.7. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

4.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.10. Руководитель ГБДОУ при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

4.11. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставится на контроль.

4.12. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

4.13. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

4.14. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБДОУ в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.15. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- ✓ в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ✓ в 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;
- ✓ текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ✓ полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.16. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- ✓ обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- ✓ по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- ✓ обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- ✓ обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- ✓ обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

4.17. В случаях, указанных в пункте 4.16. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.18. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем ГБДОУ должно быть принято одно из следующих решений о:

- ✓ принятии к рассмотрению;
- ✓ направлении в другие организации и учреждения;
- ✓ приобщении к ранее поступившему обращению;
- ✓ сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- ✓ сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.19. После рассмотрения обращения направляется ответ гражданину, отправившему сообщение.

4.20. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

4.21. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.22. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.24. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.25. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- ✓ сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- ✓ кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- ✓ если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится раздельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- ✓ при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 4.23 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- ✓ дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
- ✓ указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных -

изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

4.26. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- ✓ взаимоисключающая по содержанию информация;
- ✓ формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- ✓ отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- ✓ отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- ✓ отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

4.27. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

4.28. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

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

4.30. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель ГБДОУ.

4.31. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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

4.33. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.34. Перед передачей ответов заявителям на отправку руководитель ГБДОУ проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

4.35. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым отправлением.

4.36. Ответ на обращение, поступившее в ГБДОУ в форме электронного документа, направляется руководителем ГБДОУ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.37. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела ГБДОУ.

4.38. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

5. Организация работы по личному приёму граждан

5.1. Личный приём граждан осуществляется руководителем ГБДОУ в соответствии с графиком приёма граждан.

5.2. График приёма граждан руководителем размещается на сайте ГБДОУ и на информационном стенде учреждения.

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

5.4. В случае обращения гражданина к руководителю ГБДОУ по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

5.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

5.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

5.8. Руководитель ГБДОУ при проведении личного приема граждан, в случае необходимости, привлекает специалистов, работающих в ГБДОУ.

5.9. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в "Журнале регистрации обращений граждан" (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.10. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ГБДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в "Журнал регистрации обращений граждан".

5.13. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

6.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в срок от 3 до 30 календарных дней, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, рассмотрение данного обращения переносится на следующий день за праздничными и выходными днями.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель ГБДОУ, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем ГБДОУ.

6.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ✓ ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ✓ отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

8.1. Руководитель ГБДОУ или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, зашита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной к управленческой деятельности в системе образования данной территории.

8.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- ✓ по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.):
- ✓ по типам и видам образовательных учреждений;
- ✓ сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- ✓ по направлениям работы (по классификатору тем).

8.3. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

8.4. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

9.2. Контроль за исполнением обращений 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;
- ✓ снятие обращений с контроля.

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

9.4. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель ГБДОУ.

Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

9.5. Нарушения установленного порядка 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя ГБДОУ.

10.2. Устанавливается 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.

10.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ГБДОУ.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБДОУ является локальным нормативным актом, принимается на Общем собрании работников ГБДОУ и утверждается (либо вводится в действие) приказом руководителя ГБДОУ.

11.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.9.1 настоящего Положения.

11.4. После принятия Положения (изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение 1
К положению о порядке рассмотрения
обращений граждан
в ГБДОУ детский сад №136

Форма журнала обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО гражданина, родителя (законного представителя)	Телефон гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**

Приложение 1

К Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Второй Санкт-Петербургской Гимназии

Форма журнала обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО гражданина, родителя (законного	Телефон гражданина, родителя (законного	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5	6