



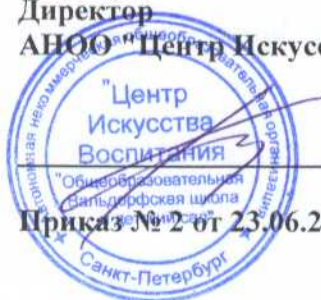
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ЦЕНТР ИСКУССТВА ВОСПИТАНИЯ
Общеобразовательная Вальдорфская школа и детский сад

199155, Санкт-Петербург, проспект КИМа, д. 1, лит. А
тел/факс: +7(812)350-90-86

ОГРН 1227800078307 ИНН 7801713616 КПП 780101001
Государственная аккредитация рег. № 1656 от 13 июля 2022 г.
Лицензия рег. № ЛО35-01271-78/00575666 от 30 июня 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
АНОО "Центр Искусства Воспитания"



Кадырова И. В.

Приказ № 2 от 23.06.2022

Приложение № 4
к Приказу № 2 от 23.06.2022

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения

Автономной некоммерческой общеобразовательной организацией

"Центр Искусства Воспитания" Общеобразовательная Вальдорфская школа и детский сад"
обращений граждан

1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения Автономной некоммерческой общеобразовательной организацией "Центр Искусства Воспитания" "Общеобразовательная Вальдорфская школа и детский сад" (далее - Организация) поступивших в Организацию обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) по вопросам, входящим в компетенцию Организации.
2. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Организации, разработанным на основе положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
3. Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, через своих представителей, действующих на основании нотариально удостоверенной доверенности, а также через своих законных представителей (родителей, опекунов и попечителей).
4. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение в Организацию не должно нарушать права и свободы других лиц.
5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Организацией бесплатно.
6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:
 - 6.1 обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Организацию или должностному лицу Организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию;
 - 6.2 предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации и принимаемых Организацией локальных нормативных актов;

- 6.3 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 Организации и (или) должностных лиц Организации, либо критика деятельности Организации и (или) должностных лиц Организации;
- 6.4 жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 6.5 должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе, органе местного самоуправления или в иной организации;
- 6.6 уполномоченный орган - государственный орган, орган местного самоуправления, иная организация и (или) его должностное лицо, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 6.7 уполномоченный работник Организации - работник Организации, в должностные обязанности которого входит прием (получение) и регистрация адресованной Организации письменной корреспонденции и электронных сообщений;
- 6.8 официальный сайт Организации - официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://ziw.spb.ru/>.
7. При рассмотрении Организацией обращения гражданин имеет право:
- 7.1 представлять дополнительные документы и материалы;
- 7.2 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;
- 7.3 получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением;
- 7.4 получать уведомление о переадресации письменного обращения в уполномоченный орган;
- 7.5 в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;
- 7.6 обращаться в Организацию с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
8. При рассмотрении Организацией 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 Организацией письменного обращения в уполномоченный орган.
9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает полное или сокращенное наименование Организации, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Организации, 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.
10. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
11. Обращение, поступившее в Организацию в порядке подпунктов 12.3 и 12.4 настоящего Положения, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В таком 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. При направлении обращения в Организацию в порядке подпункта 12.3 гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
12. Гражданин направляет обращение непосредственно в Организацию любым из следующих способов:

- 12.1 в письменной форме (в форме документа на бумажном носителе) по почте заказным письмом на адрес Организации, указанный в Едином государственном реестре юридических лиц (далее - ЕГРЮЛ) и на официальном сайте Организации;
- 12.2 в письменной форме (в форме документа на бумажном носителе) путем вручения обращения лично под роспись уполномоченному работнику Организации;
- 12.3 в форме электронного документа на адрес электронной почты Организации, указанный в ЕГРЮЛ и на официальном сайте Организации, с соблюдением требований пункта 11 настоящего Положения;
- 12.4 в форме электронного документа через электронный сервис "Обращения граждан on-line", размещенный на официальном сайте Организации.
13. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации уполномоченным работником Организации в течение трех рабочих дней с момента его поступления в Организацию.
14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию 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 пункте 24 настоящего Положения. Организация уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в уполномоченный орган.
15. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких уполномоченных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие уполномоченные органы. При этом запрещается направление жалобы на рассмотрение в уполномоченный орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
16. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 15 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в уполномоченный орган, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
17. Обращение, поступившее в Организацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
18. Организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, а также в соответствии со своей компетенцией принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
19. Организация дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 21 - 25 настоящего Положения. Ответ на обращение подписывается Директором Организации или уполномоченным заместителем Директора Организации.
20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Организацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Организацию в форме документа на бумажном носителе.
21. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.
22. Организация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Организации, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

23. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
24. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Организацией ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор Организации либо уполномоченный заместитель Директора Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
25. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
26. 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 Организацию.
27. Письменное обращение, поступившее в Организацию в соответствии с компетенцией Организации, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.
28. В исключительных случаях Директор Организации либо уполномоченный заместитель Директора Организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
29. Личный прием граждан в Организации осуществляется по предварительной записи.
30. Личный прием граждан в Организации проводится Директором Организации и заместителями Директора Организации. Информация о контактных телефонах Организации для предварительной записи на прием, месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения такой информации в разделе "Обращения граждан" официального сайта Организации, а также на информационных стендах Организации.
31. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
32. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.
33. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
34. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
35. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
36. Обработка персональных данных физических лиц, направивших обращение в Организацию, осуществляется Организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных, требованиями к защите персональных данных, а также локальными нормативными актами Организации по вопросам обработки персональных данных в Организации.
37. Настоящее Положение вступает в силу со дня издания Директором Организации приказа об утверждении настоящего Положения.

В настоящем документе пропущено
и пронумеровано 4 (Четыре) листа

Директор
АНОО "Центр Искусства Воспитания"

/Кадырова И. В./

