

ПРИНЯТО:

Решением общего собрания
трудового коллектива

Протокол № 3

От « 07 » апреля 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Директором МАДОУ «Детский сад №35»
Вурдовой И.В. _____

Приказ № 01-06/ 114-п/1

От « 07 » апреля 20 23 г.

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 35 общеразвивающего вида»
г. Сыктывкара

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Порядок разработан для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 35 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее - Учреждение) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018г.), Протокола № 15 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018. На основании Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение (порядок приема, регистраций, учёта), а также осуществление контроля сроков и качества их исполнения.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленные 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 деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности Учреждения;

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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Обращение, поступившее к должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.6. Делопроизводство по обращению граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

1) Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу постановленных в обращении вопросов

на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решения или на действие (бездействия) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

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

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведения, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашения сведения, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение постановленных в обращении вопросов.

4. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Приём поступивших письменных обращений граждан принимаются директором Учреждения или уполномоченным лицом.

4.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

4.5. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.6. Все виды поступающих обращений граждан должны быть зарегистрированы в течение трёх дней с момента их поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1) с присвоением уникального кода по Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращения граждан российской федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного 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.

4.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня

регистрации направляется к соответствующим должностным лицам.

4.9. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.10. Регистрационный номер и дата регистрации обращения проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения.

4.11. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ответом.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. После регистрации, обращения рассматривается директором Учреждения. Указания по исполнению обращений даются директором Учреждения, его заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передаётся оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

5.2. Обращения граждан, поступившие директору Учреждения, передаются исполнителям для принятия мер. Запрещается направлять обращения граждан для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

5.3. Директор Учреждения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.4. Директор запрашивает, 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.

5.5. Директор принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушений прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.6. Директор дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Регистрация обращений, поступившего в Учреждении в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документооборота (далее – электронное обращение) производится директором либо уполномоченным лицом, в журнале регистрации обращений, на портале СССТУ РФ граждан в течении 3 календарных дней со дня поступления обращения в Учреждение.

В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни, регистрация производится в первый рабочий день Учреждения.

5.8. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения даётся только в письменной форме. При обращении на личном приёме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале. Результат приёма посетителей отмечается в журнале ведущим приём.

5.9. Ответ на обращение подписывается Директором либо уполномоченным на то лицом.

5.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

5.11. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, директор или заместитель директора (и/или специалист) обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются).

5.12. 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.

5.13. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.14. При получении письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. В случае, если текст письменного обращения гражданина не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.16. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий Учреждения либо уполномоченное на то лицо, 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.17. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, в информационно коммуникативной сети интернет, гражданину, направившему обращение в течении семи дней, со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес электронного сайта, на котором размещен ответ.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены директором либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения исполняются в данные сроки.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится Директором или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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 (Приложение 2). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

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

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.8. Отдельные категории: инвалиды I и II группы, их законные представители, ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов; граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Заместитель директора, старший воспитатель или уполномоченное лицо должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

8.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает Директор Учреждения, который давал поручение по их рассмотрению.

8.4. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежеквартально.

9. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ДЛЯ ПОСЛЕДУЮЩЕГО ХРАНЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В РАБОТЕ

9.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел Учреждения.

9.2. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

9.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста по кадрам. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются 5-ти летним сроком хранения.

9.5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ содержания поступающих обращений граждан, принимаемые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав свобод и законов интересов граждан осуществляет директор

9.6. Лица виновные в нарушении Ф.З. несут ответственность, предусмотренную законодательством.

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №35 общеразвивающего вида»
г. Сыктывкара

Ж У Р Н А Л
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Начат _____

Окончен _____

Срок хранения _____

Дата поступл ения докуме нта	Дата регистрации документа, регистрационн ый номер, код по типовому классификатор у	Форма обращения (письменная, устная, форма электронного документа)	Ф.И.О. автора обращения, адрес почтовый/ электронный	Краткое содержание обращения	Резолюция (принятое решение)	Исполнитель	Срок исполнени я	Результат

Карточка личного приема гражданина № _____

Дата приема: « ____ » _____ 20 ____ г ____ час. ____ мин.

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия, имя, отчество: _____,

Должность _____

Должностное лицо, присутствующее при личном приеме:

Фамилия, имя, отчество: _____,

Должность _____

Должностное лицо, присутствующее при личном приеме:

Фамилия, имя, отчество: _____,

Должность _____

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес гражданина _____

Контактный телефон: _____

Льготный состав: _____

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое	содержание	устного	обращения
---------	------------	---------	-----------

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения _____ (_____)

подпись гражданина

расшифровка подписи

Примечание _____

Даны поручения:

1.Фамилия, И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

2.Фамилия, И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: _____ Регистрационный номер: _____

Подпись лица, осуществившего прием: _____ (_____)

расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: Дата « ____ » _____ 20 ____ г.

Результат: _____

