

ПРИНЯТО

На заседании Совета
МОУ детский сад № 19
протокол от 31 августа 2023 года № 1

УТВЕРЖДЕНО

Заведующим МОУ детский сад № 19
С.В. Егоркина
Приказ от 31 августа 2023 года № 102

ПОРЯДОК
рассмотрения обращения граждан

1. Общие положения.

1.1. Данный порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», изменениями от 27.07.2010 г. №227-ФЗ, от 07.05.2013 г. №80-ФЗ, от 02.07.2013 г. № 182-ФЗ и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами.

1.2. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан, их регистрацию, учет, контроль за исполнением в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 19 Ворошиловского района Волгограда» (далее- МОУ)

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:

1.5.1. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МОУ, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности МОУ;

1.5.2. 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 должностных лиц МОУ, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

1.5.3. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2.2. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

2.2.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе и в электронной форме;

2.2.2. 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;

2.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.2.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.2.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3. При рассмотрении обращения должностным лицам запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в дошкольное образовательное учреждение с критикой деятельности, либо

в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.4. При рассмотрении 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, направленных в МОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3. Права и обязанности должностных лиц.

3.1. Руководитель МОУ или лица его заменяющие обязаны:

3.1.1. обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3.1.2. запрашивать, в том числе и 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;

3.1.3. принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3.1.4. давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

3.1.5. уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3.1.6. в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.2. Ответ на обращение подписывается заведующим МОУ, либо уполномоченным на то лицом.

3.3. Ответ на обращение, поступившее в МОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Заведующий МОУ или лица, его заменяющие имеют право:

3.4.1. Не давать ответ на обращение в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.4.2. Не давать ответ на обращение в случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4.3. Не давать ответ на обращение в случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. 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 дошкольным образовательным учреждением, 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 дошкольное образовательное учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в его 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.

3.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.10. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.

4.1. Личный прием граждан в МОУ проводится заведующим или уполномоченными на то лицами согласно приказу, изданному в дошкольном образовательном учреждении. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах приказом заведующего МОУ ежегодно и размещается на информационном стенде.

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

4.3. 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.

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

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

5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МОУ, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество заведующего МОУ, 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. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.3. Обращение, поступившее в МОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4. МОУ предоставляется право оставить без ответа по существу поставленных вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив обратившемуся лицу о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.6. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений заведующий МОУ принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрении обращения сообщает заявителю.

5.7. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

6. Направление и регистрация письменного обращения.

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МОУ в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации 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 части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. МОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

7.1. Обращения граждан, поступившие в МОУ, касающиеся компетенции должностных лиц дошкольного образовательного учреждения, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях заведующий МОУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

8.1. МОУ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство влекут дисциплинарную ответственность или иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Данное Положение действует до введения нового.