

Введено в действие приказом
заведующего МОУ д/с № 25
от 30.12.2016 г. № 199
заведующий МОУ д/с № _____
O.A. Луцик

Утверждено:
на Совете МОУ д/с № 25
Протокол № 1 от 30.12.2016
Председатель Совета МОУ
Е.Н. Шуманова Е.Р.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 25 Ворошиловского района Волгограда»

1. Общие положения.

1.1. Данный порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц разработан с целью упорядочения работы по рассмотрению и учету обращений граждан и юридических лиц в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), постановления Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 №19-П «По делу о проверке конституционной части 1 ст.1, части 2 ст.3 Федерального закона от 02.05.2012 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Установленный Федеральным законом порядок обеспечивает своевременное и в полном объеме рассмотрение устных и письменных, индивидуальных и коллективных обращений граждан и юридических лиц с уведомлением о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц 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 и юридических лиц, их регистрацию, учет, контроль за исполнением. Заявителями в соответствии с настоящим Порядком могут быть физические и юридические лица. От имени заявителя может выступать другое физическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

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

- Предложение- обращение лица, содержащее рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности образовательной организации (далее - Детский сад), развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности Детского сада;
- Заявление- просьба обратившегося лица 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 дошкольного учреждения, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

- Жалоба - просьба обратившегося лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Права граждан и юридических лиц при рассмотрении обращений.

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

2.2.При рассмотрении обращения должностным лицом граждане и юридические лица имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе и в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (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.

2.3.При рассмотрении обращения должностным лицам запрещается преследование в связи с 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 обратившегося лица, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направленных в дошкольное образовательное учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.Обратившиеся лица 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 дошкольного образовательного учреждения или лица его заменяющие обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием граждан и юридических лиц, направивших обращение;
- 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;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан и(или) юридических лиц ;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомлять граждан и юридических лиц о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан и юридических лиц, в установленном порядке в течение 15 дней 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 заведующей дошкольным образовательным учреждением, либо уполномоченным на то лицом.

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

3.4.Заведующая дошкольным образовательным учреждением или лица его заменяющие имеют право:

- Не давать ответ на обращение в случае, если в письменном обращении не указаны данные граждан и юридических лиц, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- Не давать ответ на обращение в случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем 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.
- 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 и юридическому лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину и юридическому лицу, 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 обратившемуся лицу, направившему обращение, если их данные и почтовый адрес не подаются прочтению.

3.7.В случае, если в письменном обращении гражданина или юридического лица содержится вопрос, на который 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 и юридическому лицу 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 уведомляются лица, направившие обращение.

3.8. 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, лицам, направившим 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, обратившееся лицо вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.10. В случае, если обратившееся лицо указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данных лиц по решению суда.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц .

4.1. Личный прием граждан и юридических лиц в дошкольном образовательном учреждении проводится заведующей дошкольным образовательным учреждением 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 заведующей по дошкольному образовательному учреждению ежегодно и размещается на информационном стенде.

4.2. При личном приеме гражданин и представитель юридического лица предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина и юридического лица. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина и представителя юридического лица может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и юридического лица. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц.

5.1. Гражданин или представитель юридического лица в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин или представитель юридического лица прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их

копии.

5.3.Обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4.Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

5.5.Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

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

5.7.В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений заведующая дошкольным образовательным учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

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

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

6. Направление и регистрация письменного обращения.

6.1.Гражданин или представитель юридического лица направляет письменное обращение непосредственно в дошкольное образовательное учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в дошкольное образовательное учреждение.

6.3.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина и юридического лица, 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.Дошкольное образовательное учреждение 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 или юридическому лицу с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

7.1.Обращения граждан или юридических лиц, поступившие в дошкольное образовательное учреждение, 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 заведующая дошкольным образовательным учреждением либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина или юридическое лицо, направившего обращение.

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

8.1.Дошкольное образовательное учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и юридических лиц.

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