Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом МАДОУ «Детский сад № 51» г. Тобольска
от 06.10.2023 № 66-ОД

Порядок
рассмотрения обращений граждан
в МАДОУ «Детский сад № 51» г. Тобольска

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и устанавливает процедуру рассмотрения обращений граждан в МАДОУ «Детский сад № 51» г. Тобольска (далее – Учреждение).

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Локальными нормативными актами Учреждения могут устанавливаться особенности рассмотрения отдельных обращений граждан в зависимости от предмета обращения, в том числе обращений, относящихся к компетенции комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, комиссии по урегулированию конфликта интересов, коллегиальных органов управления Учреждения.

1.4. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Обращения граждан с жалобами, заявлениями или предложениями принимаются Учреждением в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

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

Учреждением на официальном сайте в сети «Интернет» обеспечивается возможность формирования и направления гражданами обращений в форме электронного документа.

1.8. При рассмотрении обращения гражданину обеспечиваются права, предусмотренные Законом.

1.9. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

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;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации делопроизводителем Учреждения в соответствии с правилами делопроизводства в Учреждении в течение трех дней с момента его поступления в Учреждение.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней с даты его регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий орган, должностному лицу или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения за исключением случая, указанного в пункте 3.5 настоящего Порядка.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Учреждение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, в том числе, в случае, указанном в пункте 3.10 настоящего Порядка, - с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.2 – 3.9 настоящего Порядка;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2. 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 направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.4. Учреждение при получении письменного обращения, 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган, должностному лицу или организацию в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Учреждением неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Порядка на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. Обращения родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся или их представителей о применении к работникам Учреждения, нарушающим и (или) ущемляющим права обучающихся, родителей(законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, дисциплинарных взысканий подлежат обязательному рассмотрению с привлечением обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

3.11. При поступлении обращения, когда для его объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения требуется участие заявителя, а также при поступлении обращения, указанного в пункте 3.10 настоящего Порядка, заявитель, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся приглашаются на рассмотрение обращения непосредственно в Учреждение или с использованием дистанционных информационных ресурсов, видеоконференцсвязи.

Приглашение (уведомление) оформляется в письменной форме и направляется заявителю на электронную почту (в случае если обращение поступило в учреждение в форме электронного документа), почтовым отправлением на указанный в обращении адрес или вручается нарочно с отметкой о его получении заявителем. В уведомлении при необходимости может быть выражена просьба о представлении дополнительных пояснений или документов, имеющих значение для рассмотрения обращения.

При направлении приглашения (уведомления) учитывается время на его доставку заявителю и установленные законом сроки рассмотрения обращения.

3.12. Отсутствие ответной реакции заявителя на приглашение принять участие в рассмотрении обращения, а именно не явка на организованную встречу или не направление запрашиваемых дополнительных пояснений (документов), при надлежащем уведомлении заявителя не является препятствием в рассмотрении обращения в его отсутствие.

Перенос даты встречи для рассмотрения обращения по инициативе заявителя возможен в пределах установленного Законом срока для рассмотрения обращения.

4. Сроки рассмотрения письменного обращения, подготовка и направление ответа на обращение

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководитель Учреждения или уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Ответ на обращение оформляется на бланке исходящего письма Учреждения, подписывается руководителем Учреждения или иным уполномоченным на то лицом. При необходимости в ответе указываются меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

4.4. В случае если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если обращение поступило в Учреждение в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

На поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении

неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

4.5. Рассмотрение обращений о выдаче документов, связанных с работой, и их копий осуществляется в сроки, установленные Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.6. Законами и нормативными правовыми актами могут быть предусмотрены другие сроки рассмотрения обращений.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем Учреждения и иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах (стойках) Учреждения, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку. 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.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.5. 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.

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

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Учреждении осуществляет руководитель Учреждения в пределах своей компетенции.

6.2. Руководитель Учреждения или уполномоченное им лицо обеспечивает анализ содержания поступающих обращений.

6.3. В целях принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, результаты анализа содержания поступающих обращений рассматриваются на административных совещаниях, заседаниях органов управления Учреждения иных коллегиальных органах.

6.4. В целях контроля за своевременной регистрацией обращений в форме электронного документа делопроизводителем обеспечивается ежедневная проверка официальной электронной почты Учреждения.

6.5. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Вопросы рассмотрения обращений граждан, не нашедшие отражения в настоящем Порядке, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными нормативными правовыми актами, уставом Учреждения и иными локальными нормативными актами Учреждения.

7.2. В случае принятия нормативных правовых актов по вопросам, отраженным в настоящем Порядке, содержащих иные нормы по сравнению с настоящим Порядком, в части возникающего противоречия применяются указанные нормативные правовые акты, а Порядок подлежит приведению в соответствие с ними в кратчайшие сроки.

Приложение к Порядку
рассмотрения обращения граждан
в МАДОУ «Детский сад № 51»
г. Тобольска

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№ _____ Дата приема: «____» _____ 20____ г. в _____ час. _____

Ведущий прием: _____
(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф. И. О. заявителя: _____

Адрес гражданина: _____

Повторность: да/нет Количество обращений: _____

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да/нет

Даны поручения: _____
(фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения: _____

Поручение на контроле: да/нет Плановый срок исполнения «____» _____ 20___ г.

Приложение: _____

Подпись лица, ведущего прием:_____