Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Абатского района детский сад «Сибирячок»
627540, Российская Федерация, Тюменская область, Абатский район, с. Абатское, улица Ленина, дом 35

ПРИНЯТО:
Общим собранием работников муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения Абатского района детский сад «Сибирячок»

Протокол от « 12 » февраля 2018 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ:
Директор муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения Абатского района детский сад «Сибирячок»

_____ Е.В. Глущенко

Приказ от «13» февраля 2018 г. № 49

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АБАТСКОГО РАЙОНА ДЕТСКИЙ САД «СИБИРЯЧОК»

с. Абатское, 2018г.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Абатского района детский сад «Сибирячок» (далее - Порядок) разработан в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает процедуру рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Абатского района детский сад «Сибирячок» (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.

1.4. Настоящий 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.

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

1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.7. Граждане имеют право обращаться свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

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

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

1.11. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1.11.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

1.11.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.11.3. 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;

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

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

II. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Гражданин имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в Учреждение и (или) должностным лицам.
2.2. Гражданин реализует право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданином права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения Учреждением или должностным лицом гражданин имеет право:
3.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
3.1.2. 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;
3.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
3.1.4. 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;
3.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

IV. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
4.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

V. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

5.1. Гражданин 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 прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
5.4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
5.5. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

VI. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации делопроизводителем Учреждения в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в журнале регистрации обращений граждан, согласно приложению № 2.
6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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, за исключением случая, указанного в п. 7.4. настоящего Порядка.
6.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.
7.2. В случае необходимости рассматривающее обращение Учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
7.3. Учреждение:
7.3.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
7.3.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения дополнительные документы и материалы;
7.3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
7.3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. VIII настоящего Порядка;
7.3.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
7.4. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.
7.5. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

VIII. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган 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.

8.5. 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, Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. 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.

8.7. 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 Учреждение или соответствующему должностному лицу.

IX. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.п. 7.3.2. п. VII руководитель Учреждения или должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

X. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения и (или) уполномоченными на то лицом.
10.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах Учреждения, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».
10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, согласно приложению № 1 к 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.
10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
10.5. 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.
10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
10.7. Дела с обращениями граждан хранятся в Учреждении в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

XI. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. Учреждение и должностные лица осуществляют 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.

XII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Вопросы рассмотрения обращения граждан, не нашедшие отражения в настоящем Порядке, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными правовыми актами, уставом Учреждения и иными локальными нормативными актами Учреждения.
12.2. 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 № 1 к
Порядку рассмотрения обращения граждан
в муниципальное автономное дошкольное образовательное
учреждение Абатского района детский сад «Сибирячок»

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: _____
(фамилия, инициалы, исполнителей)

Содержание поручения _____

_____

Поручение на контроле: да/нет Плановый срок исполнения «_____» _____ 20_____г.

Приложение: _____

_____

Подпись лица ведущего прием: _____

Приложение № 2 к
Порядку рассмотрения обращения граждан
в муниципальное автономное дошкольное образовательное
учреждение Абатского района детский сад «Сибирячок»

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АБАТСКОГО РАЙОНА ДЕТСКИЙ САД «СИБИРЯЧОК»

Дата регистрации обращения	регистрационный номер	Ф.И.О. гражданина, почтовый адрес	Вид, и краткое содержание обращения	Ф.И.О., должность лица, принявшего обращение	Ф.И.О., должность исполнителя	Плановый срок исполнения	Отметка об отправлении документа в дело