ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА НОЯБРЬСК муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Умка» муниципального образования город Ноябрьск

ул. Транспортная,2 а, г. Ноябрьск ,629811 Тел.:(3496)342-640, (3496)342-640 Е-mail: mdou.umka@ mail.ru ОГРН 1028900708814, ИНН/ КПП 8905030574/ 890501001, ОКПО 13517012

ПРИКАЗ 13 декабря 2022 г. №309-од

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан администрацией муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Умка» муниципального образования город Ноябрьск

Руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» (с изменениями и дополнениями), в целях установления гарантии прав граждан Российской Федерации на обращение к должностным лицам,

приказываю:

- 1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан администрацией муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Умка» муниципального образования город Ноябрьск согласно приложению к настоящему приказу.
- 2. Контроль над исполнением данного приказа оставляю за собой.

Заведующий МАДОУ «Умка»



С.В. Клепикова

Приложение к приказу МАДОУ «Умка» от 13.12.2022 № 309-од

Согласовано: Общим собранием работников МАДОУ «Умка» протокол от 12.12.2022 №2

Согласовано: Первичной профсоюзной организацией МАДОУ «Умка» протокол от 12.12.2022 №8

Утверждено: приказом МАДОУ «Умка» от 13.12.2022 № 309-од

Согласовано: Управляющим советом МАДОУ «Умка» Протокол от 12.12.2022 №9

Положение о порядке рассмотрения обращения граждан

1. Общие положения

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, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

Установленный настоящим Положением 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.

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

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

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев;

- 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;
 - 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

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, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, 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.

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

Обращение, поступившее в МАДОУ «Умка» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

5. Направление и регистрация письменного обращения

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно руководителю МАДОУ «Умка» или его заместителей, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ «Умка».

Обращение, поступившее в МАДОУ «Умка», подлежит обязательному рассмотрению. Все обращения, поступившие в МАДОУ «Умка», регистрируются в «Журнале регистрации обращения граждан», регистрационный индекс обращения указывается в письменном обращении в нижнем правом углу листа.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МАДОУ «Умка», подлежит пересылке в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

6. Рассмотрение обращения

Руководитель МАДОУ «Умка» или его заместитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.7 настоящего Положения;

- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 2. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу руководителя МАДОУ «Умка», рассматривающего обращение, обязаны 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. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке, подписывается

руководителем МАДОУ «Умка» и регистрируется в журнале.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ «Умка» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

Руководитель МАДОУ «Умка» или его заместитель 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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, руководитель 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 одну и ту же организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 МАДОУ «Умка».

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

Письменное обращение, поступившее в МАДОУ «Умка» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.)

В исключительных случаях руководитель МАДОУ «Умка» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

9. Личный прием граждан

Личный прием граждан проводится руководителем МАДОУ «Умка» или его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя МАДОУ «Умка» или его заместителей, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий (далее инвалиды войны);
 - 3) инвалиды I и II групп, а также семьи, имеющие детей-инвалидов;
- 4) супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, родители, супруги ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- 5) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие Чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Ямало-Ненецкого автономного округа";
 - 8) беременные женщины;
 - 9) граждане старше 70 лет.

Личный прием граждан, обладающих правом приема в первоочередном порядке, осуществляется в срок не позднее 10 дней со дня регистрации обращения, содержащего просьбу о личном приеме.

При личном приеме указанные граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Руководитель МАДОУ «Умка» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений граждан и причины повторных обращений граждан, проверяют состояние работы с обращениями граждан и организацию личного приема, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.