**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье.**

**ПРИКАЗ**

« 10 » июля 2017 года № 34

**Об утверждении Порядка рассмотрения**

**обращений граждан, поступивших в**

**МБДОУ «Детский сад «Солнышко»**

**с. Подчерье**

В целях организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье, руководствуясь Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B12176E324D8BD55152375FF5B39C607387FA5247E8A39AEQ2W5G) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», [Законом](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA732772E249EE9050B62220ED20D0B6014D7673A80469C05278Q3WFG) Республики Коми от 11 мая 2010 года № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье, согласно приложению.
2. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье разместить на информационных стендах, на официальном сайте в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ «Детский сад

«Солнышко» с. Подчерье И.М. Шумилова

УТВЕРЖДЕН

Приказом заведующего МБДОУ

«Детский сад «Солнышко» с. Подчерье

от «10 » июля 2017 г. № 32

(приложение)

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан, поступивших**

**в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение**

**«Детский сад «Солнышко» с. Подчерье**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье (далее - МБДОУ), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), и проведения личного приема граждан заведующим МБДОУ, (далее - личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее - гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в [абзаце первом](#P40) пункта 1.2 раздела I, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

1.3. Прием обращений осуществляется в МБДОУ:

|  |  |
| --- | --- |
| Место нахождения МБДОУ | 169585, Республика Коми,  г. Вуктыл, с. Подчерье, ул. Лесная, д - 14 |
| Телефон | (82146) 96-1-49,  факс (882146) 96-1-49 |
| Адрес электронной почты | sad3-vuktyl@yandex.ru |
| Официальный сайт МБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | sad3 - vuktyl.ukoz.ru |
| График работы МБДОУ | |
| Понедельник - пятница | 7:30 – 18:00 |
| Суббота - воскресенье | Выходные дни |

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

1) непосредственно в МБДОУ на информационных стендах;

2) по почте (по письменным обращениям);

3) на официальном сайте МБДОУ

4) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте МБДОУ.

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации на официальном сайте МБДОУ размещаются следующие информационные материалы:

1) полное наименование и почтовый адрес МБДОУ;

2) телефоны, по которым можно получить консультацию;

3) адрес электронной почты МБДОУ;

4) настоящий Порядок;

5) график личного приема заведующего МБДОУ

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте МБДОУ, а также на информационных стендах МБДОУ является заведующий МБДОУ.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) отдельные категории граждан - граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

**II. Порядок рассмотрения обращений**

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B22179E52A86EA5744767BQFWAG) Российской Федерации от 12 декабря 1993 года, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B12176E324D8BD55152375FF5BQ3W9G) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B1207AE929D6BD55152375FF5BQ3W9G) от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B12079E521D1BD55152375FF5BQ3W9G) от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», [Конституцией](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA732772E249EE9050B62220ED20D1B70B4B7173A80469C05278Q3WFG) Республики Коми, [Законом](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA732772E249EE9050B62220ED20D0B6014D7673A80469C05278Q3WFG) Республики Коми от 11 мая 2010 года № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Вуктыл», принятым решением Совета городского округа «Вуктыл» от 26 мая 2016 года № 64.

2.2. заведующий МБДОУ

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 в других государственных органах, органах местного самоуправления и 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 [статье 11](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B12176E324D8BD55152375FF5B39C607387FA5247E8A39ADQ2W5G) Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и предусмотренных [пунктом 2.11](#P114) раздела II настоящего Порядка;

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.

2.3. Регистрация обращений производится в системе АС «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления обращения в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в письменной форме (далее - письменное обращение) или в форме электронного документа (далее - электронное обращение).

В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация обращений производится в первый рабочий день МБДОУ

.

**Требования к письменному обращению:**

1. гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату;
2. в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме;
3. рекомендуемая форма письменного обращения приведена в [приложении 1](#P286) к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте МБДОУ.

**Требования к электронному обращению:**

1. В электронном 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;

2)Гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и

материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3)В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа необходимо изложить суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Электронные обращения граждан (в том числе персональные данные) передаются по открытым каналам связи сети Интернет.

Электронное обращение  может содержать 1 вложенный файл, размером не более 5 Мб и быть в формате \*.doc, \*.jpg, \*.pdf и \*.xls.

Размер Сообщения в электронном обращении не может превышать 2000 символов. Обращения, содержащие тексты большей длины и приложения, которые не удается отправить (передать и обработать), рекомендуется направлять в соответствии с частью 3 статьи 7[Федерального закона](http://letters.kremlin.ru/info-service/acts/2) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» почтовой связью по адресу: 169585, Республика Коми, г. Вуктыл, с. Подчерье, ул. Лесная, д.- 14, МБДОУ «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье, сообщив об этом в тексте обращения.

4) Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным [пунктом 2.3](#P89) раздела II настоящего Порядка.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон МБДОУ.

2.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.7. При регистрации в системе АС «Обращения граждан» МБДОУ заполняется регистрационная карточка обращения, в которой:

1) обращению присваивается регистрационный номер;

2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);

3) отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

4) ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в [пункте 2.6](#P100) раздела II настоящего Порядка).

2.8. На обращении заявителя указываются дата и номер регистрации.

2.9. Зарегистрированное обращение рассматривается и оформляется резолюцией заведующего МБДОУ. Срок оформления резолюции составляет не более 3 дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит информацию о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения в МБДОУ.

2.10. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение заведующий изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе 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.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом заведующий, для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со [статьей 11](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B12176E324D8BD55152375FF5B39C607387FA5247E8A39ADQ2W5G) Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

На электронные обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, электронный или почтовый адрес, куда должен быть направлен ответ, не изложена суть обращения, ответ 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;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

4) 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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, заведующий 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 МБДОУ или одному и тому же должностному лицу МБДОУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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.

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 МБДОУ или соответствующему должностному лицу МБДОУ.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=FA59BF2138E2E7CA73276CEF5F82CE54B12176E324D8BD55152375FF5B39C607387FA5247E8A39AEQ2WCG) Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заведующий МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30дней.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается заведующим в системе АС «Обращения граждан» в течение 1 дня со дня принятия такого решения заведующим.

2.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы МБДОУ;

3) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;

а) материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

б) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств заведующий подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к **заявлениям**, производится оценка следующих обстоятельств:

1) наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции МБДОУ;

2) анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции МБДОУ;

3) обоснованность сообщения о недостатках в работе МБДОУ и ее должностных лиц, критики деятельности МБДОУ и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств заведующий подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к **жалобам**, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) МБДОУ положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, заведующий МБДОУ, принимает решение в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.15. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Заведующий МБДОУ 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.

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

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

2.16. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

В случае если обращение поступило на рассмотрение из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

**III. Организация и проведение личного приема граждан**

3.1.График и порядок личного приема  граждан в  МБДОУ  устанавливается

заведующим.

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

            3.4..По  вопросам,  не входящим  в компетенцию заведующего,  заявителям  рекомендуется  обратиться  в соответствующие  органы,  учреждения,  организации.

3.5. При личном приеме заполняется [карточка](#P385) личного приема (далее - карточка) по форме (приложение 2 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

            3.6. При повторных  обращениях подбираются  имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

3.7.При  необходимости  гражданам  предлагается  изложить  суть  вопроса в письменном виде.  Письменное  обращение в этом случае  регистрируется и

рассматривается  в  установленном  порядке,  а  в  карточке  делается  отметка  «Оставлено заявление»  и дата  регистрации.

            3.8.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.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам Администрации, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней.

3.9. Результат личного приема заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

1) устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

3) разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации;

4) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

            3.10.В ходе личного  приема гражданину  может быть  отказано в рассмотрении обращения если:

1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию заведующего МБДОУ с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

3) заявитель обжалует судебное решение;

4) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

5) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

**IV. Формы контроля над рассмотрением обращений**

4.1. Текущий контроль над соблюдением настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятию мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, осуществляется в пределах своей компетенции заведующим МБДОУ.

4.2. Общий контроль над соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводит заведующий МБДОУ.

4.3. Обращение снимается с контроля после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения заведующий вносит в систему АС «Обращение граждан».

4.6. Заведующий МБДОУ несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

**V. Списание обращений «В дело»**

5.1. Последний этап работы с обращениями - списание «В дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел МБДОУ(далее - Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой заведующим.

5.2. Документы «В дело» формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замене их копиями) делается соответствующая отметка.

5.5. Списанные «В дело» материалы хранятся в МБДОУ. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

**VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) Администрации, а также должностных**

**лиц Администрации при рассмотрении обращений**

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) заведующего МБДОУ, ответственного за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) заведующего, ответственного за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление вМБДОУ в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее - жалоба). Рекомендуемая форма [жалобы](#P579) приведена в приложении 5 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные [пунктом 2.3](#P89) раздела II настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

1) наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

2) суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

3) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу заведующему МБДОУ в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления МБДОУ в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, заведующий МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью заведующего МБДОУ направляется в адрес гражданина в течение 1 дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) МБДОУ, заведующего МБДОУ при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в МБДОУ «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье

|  |
| --- |
| Заведующему МБДОУ «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье  Шумиловой И.М.  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество гражданина)  проживающего (-ей) по адресу:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  контактный тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. Подпись гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в МБДОУ «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье

**Карточка личного приема гражданина №**

Дата приема «\_\_\_» 201\_ г. в час. мин.

Прием вел

Ф.И.О. гражданина, тел.

Адрес гражданина

Место работы

Социальное положение

Льготный состав

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы

Результат приема\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция на обращении

Срок исполнения

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( )

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю:

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

Приложение 3

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «Вуктыл»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие) МБДОЙ, заведующего МБДОУ при рассмотрении обращений

|  |
| --- |
| Заведующему МБДОУ «Детский сад «Солнышко» с. Подчерье  Шумиловой И.М.  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество гражданина)  проживающего (-ей) по адресу:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  контактный тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Жалоба

Изложение сути обращения (жалобы).

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. Подпись гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_