

УТВЕРЖДАЮ
Исполняющий обязанности заведующего
МАДОУ города Нижневартовска
ДС №62 «Журавушка»

Т.А. Возмилова
приказ №143 от 17.04.2024 г.

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО ДОШКОЛЬНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ДЕТСКИЙ САД №62 «ЖУРАВУШКА»**

С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Регламент работы муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад №62 «Журавушка» с обращениями граждан (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес заведующего муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад №62 «Журавушка» (далее – МАДОУ), а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Регламент устанавливает порядок приёма, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении, раскрывает порядок ведения личного приема граждан, разъясняет порядок организации делопроизводства по работе с обращениями граждан.

2. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения, письменных и устных обращений граждан в учреждении

2.1. Письменное обращение, поступившее в МАДОУ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.2. Письменное обращение в течении 1 дня должно быть зарегистрировано в информационной системе ССТУ РФ.

2.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. А именно:

- В случае если письменное обращение содержит информацию о

фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, данное обращение рассматривается в течение 20 дней со дня его

- Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу.

- Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, 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, когда текст письменного обращения не поддается прочтению (ч.4. ст.11.ФЗ).

- Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению (ч.4. ст.11.ФЗ).

- 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.

2.4. Должностное лицо 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.

2.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В этом случае 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 (п.6., ст. 8 ФЗ).

2.6. Содержание устного обращения, регистрируется в журнале личного приема граждан и 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.

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

2.8. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются карточкой личного приема, рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции

2.9. Не подлежат рассмотрению, и не предоставляется ответ на обращения в случаях:

- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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;

- 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;

- 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,

- 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.

- иные случаи в соответствии статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется в номенклатуре дел руководителя.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;
 - журнал приема письменных обращений граждан;
 - документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
 - письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.);
- документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

3.3. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения, либо лицо его замещающее:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- 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 ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.3. настоящего регламента
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- обеспечивает предоставление отчета ежемесячно, 1 числа, следующего за отчетным в информационной системе СССТУ РФ

3.4. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.5. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

4. Осуществление контроля за исполнение обращений граждан

4.1. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

4.2. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет руководитель учреждения.

4.3. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем также делается отметка в регистрационно-контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

4.4. Для осуществления контроля за своевременным предоставлением отчета по ССТУ РФ ответственное лицо, подтверждает его отправку скриншотом из информационной системы.

5. Личный приём граждан

5.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно, по вторникам с 16.00 до 18.00 часов. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте (холл 1 этажа, информационный стенд около кабинета руководителя, 2 этаж), на сайте МАДОУ.

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

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

5.4. Во время личного приема в обязательном порядке заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме, утвержденные приказом руководителя

5.5. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный руководителем учреждения работник.