



Утверждаю
Заведующий МБДОУ детский сад
комбинированного вида «Белочка»
А.В.Рубина
Приказ № 159 от 05.04.2023г.

РЕГЛАМЕНТ **рассмотрения обращений граждан** **в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение** **Трубчевский детский сад комбинированного вида «Белочка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Трубчевский детский сад комбинированного вида «Белочка» (далее - регламент) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением, организацию личного приема граждан.

1.2. Настоящий регламент разработан в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Брянской области от 11.11.2008 № 90-З «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области», а также на основании.

1.3. Исполнение регламента.

Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02 марта 2007 года «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-З «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области»;

Положение о Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Трубчевский детский сад комбинированного вида «Белочка»

Устав Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Трубчевский детский сад комбинированного вида «Белочка».

1.4. Основные термины, используемые в настоящем регламенте:

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

1.4.2. 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.

1.4.3. 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,

1.4.4. Жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в

государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Трубчевский детский сад комбинированного вида «Белочка» (далее – МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка») в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка»: 242220, Брянская обл., г. Трубчевск, ул. Володарского 2 В.

График работы: понедельник - пятница - с 09.00 до 18.00; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» сокращается на 1 час.

Телефон: (48352) 2-23- 81.

Адрес электронной почты: tat.himina@yandex.ru, tihimina@mail.ru.

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется по телефону.

1.6. Граждане могут направить в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка»:

- письменное обращение по почтовому адресу: 242220, Брянская обл., г. Трубчевск, ул. Володарского 2 В.;

- обращение в форме электронного документа по адресам электронной почты tat.himina@yandex.ru, tihimina@mail.ru

Письменные обращения также принимаются в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», в том числе полученные в ходе личного приема работниками МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка».

1.7. Устные обращения граждан принимаются заведующим или лицом, его замещающим, МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка».

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Обращения граждан поступают в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» посредством «Почты России», фельдъегерской связью, по информационным системам общего пользования (по электронной почте МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» по адресу: tat.himina@yandex.ru, tihimina@mail.ru , в ходе проведения личных приемов граждан).

2.1.2. Уполномоченный сотрудник МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», ответственный за работу с обращениями граждан в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» по его требованию на втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-З «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области» и настоящим регламентом.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», либо фамилию, имя, отчество заведующего МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» (далее – заведующий) или лица, его замещающего. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 гражданина, поступившее в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также суть предложения, заявления или жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - в течение 30 дней со дня регистрации.

Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются в срок не позднее трех рабочих дней со дня их регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, заведующий или исполняющий обязанности заведующего вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. 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.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Отдел вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий или исполняющий обязанности заведующего 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 детский сад комбинированного вида «Белочка». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 детский сад комбинированного вида «Белочка».

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.7. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы и материалы либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, то они должны быть возвращены гражданину. При этом МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

2.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляются заведующему или лицу, его замещающему, в день регистрации.

2.3.1. Заведующий МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» или лицо его замещающее:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 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;
- 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 пункте 2.2.5 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.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений граждан, подготавливает проект ответа гражданину не позднее чем за 3 дня до наступления контрольного срока исполнения обращений, в том числе с мотивированной просьбой о продлении срока, и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на официальном бланке МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» и подписывается заведующим или лицом его замещающим

2.3.3. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, местного самоуправления, по запросу соответствующего органа государственной власти, местного самоуправления в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.4. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Брянской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.5. Заведующий или лицо, его замещающее, в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с электронной почты МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела по обращениям граждан формируются и хранятся в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» согласно номенклатуре дел.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», проводится в целях поддержания непосредственных контактов МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А -4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан проводится заведующим или лицом, его замещающим.

3.3. Прием граждан начинается с первого рабочего дня текущего месяца и осуществляется ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 18.00.

3.4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина 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 гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации (присвоению регистрационного номера) и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим регламентом.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», 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.

3.9. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим регламентом порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и подготовку ответа по существу заведующим или лицом, его замещающим, МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», в соответствии с их компетенцией.

3.10. Карточка личного приема граждан (в том числе письменное обращение при наличии) с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу передается на исполнение работнику МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» согласно резолюции.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется заведующим МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» или лицом, его замещающим.

4.3. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется заведующим МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка» или лицом, его замещающим.

4.4. Снятие обращения с контроля, непосредственно поступившего в МБДОУ детский сад комбинированного вида «Белочка», осуществляет заведующий или лицо, его замещающее.