

Принято:
Советом Детского сада «Малыш»
протокол № 2 от 10.11.2016



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема граждан
и рассмотрения обращений граждан в
Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад «Малыш»
Асбестовского городского округа

1. Общие положения

1.1. Прием граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Малыш» Асбестовского городского округа (далее Детский сад «Малыш») осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Детского сада «Малыш», проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в Детском саду «Малыш» проводят руководитель, его заместители – главный бухгалтер, заместитель заведующего по административно-хозяйственной части, а также старший воспитатель и специалисты Детского сада «Малыш»: учитель-логопед, педагог-психолог, музыкальный руководитель, инструктор по физической культуре.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленные заведующему или другому должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ДООУ.

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДООУ;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДООУ и должностных лиц, либо критика деятельности ДООУ 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) должностное лицо, постоянно или временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОУ.

1.6. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя или более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

2. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Детском саду «Малыш» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) размещается на официальном сайте Детского сада «Малыш» в сети Интернет и информационных стендах Детского сада «Малыш».

2.2. Прием граждан проводится в служебных кабинетах руководителя, его заместителей и специалистов Детского сада «Малыш».

2.3. Запись граждан на личный прием производится только к руководителю Детского сада «Малыш» и осуществляется секретарем руководителя.

2.4. Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Детского сада «Малыш»;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения; получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов; представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании; знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу в порядке, предусмотренном законодательством.

В случае если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям,

гражданину может быть отказано в приеме руководителем или специалистами с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается руководителем Детского сада «Малыш» и направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления обращения.

В случае если в обращении гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Детского сада «Малыш», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок – не более 15 дней.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его приема руководителем или специалистами Детского сада «Малыш». Срок проверки не должен превышать тридцати календарных дней.

2.6. При осуществлении записи на личный прием к руководителю Детского сада «Малыш» секретарем руководителя осуществляется регистрация устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся в Детский сад «Малыш» (приложение № 1 к Положению).

2.7. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится секретарем руководителя Детского сада «Малыш» для определения даты проведения личного приема.

2.8. При определении даты приема руководитель Детского сада «Малыш», в случае необходимости, дает поручения специалистам Детского сада «Малыш» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан устанавливаются в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением руководителя Детского сада «Малыш», с учетом рабочего плана Детского сада «Малыш». График приема граждан доводится до сведения граждан по контактными каналами связи.

2.9. В Детском саду «Малыш» обобщается информация о личных приемах граждан и по итогам года готовится отчет о результатах приема граждан в Детском саду «Малыш» (приложение № 2 к Положению).

3. Прием граждан руководителем Детского сада «Малыш»

3.1. Руководитель Детского сада «Малыш» проводит прием граждан в своем служебном кабинете.

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

3.3. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (приложение № 3 к Положению) и в дальнейшем заносится в Журнал учета граждан, обратившихся в Детский сад «Малыш» (далее - Журнал). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в Детском саду «Малыш» и последующему направлению для разрешения по существу специалистам детского сада в соответствии с их компетенцией.

На первом листе такого обращения делается запись: «Принято на личном приеме, «___» _____ 20__ г.».

3.5. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема руководителем Детского сада «Малыш», заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются секретарю руководителя для последующей регистрации и учета в Журнале.

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

4. Прием граждан заместителями руководителя и специалистами Детского сада «Малыш»

4.1. Руководитель Детского сада «Малыш» при ознакомлении с информацией о произведенной записи к ним на личный прием, представленной секретарем руководителя, вправе дать поручение в письменной форме о приеме граждан заместителям и (или) специалистам детского сада, перечисленным в пункте 1.3. Положения, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.2. Прием граждан специалистами Детского сада «Малыш» проводится в срок, не превышающий семи календарных дней с момента поручения руководителем Детского сада «Малыш».

Информация о дате и месте приема доводится до гражданина в порядке, предусмотренном пунктом 2.7. Положения.

При приеме гражданина специалистами он предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Специалисты, которым поручен прием граждан, организуют встречу и сопровождение указанных граждан.

4.4. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, специалисты и (или) заместители заносят в карточку личного приема гражданина, подписывают и передают в секретарю руководителя для регистрации и учета в Журнале.

4.5. При несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения его обращения специалистами Детского сада «Малыш», к компетенции которых относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у руководителя Детского сада «Малыш».

5. Обязанности должностных лиц Детского сада «Малыш» по рассмотрению обращений граждан.

5.1. Должностные лица Детского сада «Малыш» обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

5.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации приема граждан являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к заведующему детского сада и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

5.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан, 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 обращение вопросов.

6. Права должностных лиц Детского сада «Малыш» по рассмотрению обращений граждан.

6.1. Должностные лица Детского сада «Малыш» при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся и иных юридических и физических лиц;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (в т.ч. с выездом на место);

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан.

7.1. Ответственность за организацию обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего детского сада.

7.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Контроль рассмотрения обращений, принятых на личном приеме граждан.

7.1. Контроль исполнения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 2, пункта 2.4 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

7.2. В целом система контроля должна быть представлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

7.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в детском саду возлагается на заведующего, его заместителей и других работников детского сада по вопросам, входящих в их компетенцию.

7.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

8. Срок действия Положения.

8.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения. Срок действия Положения не ограничен.

8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на Совете детского сада, утверждаются заведующим детского сада и вводятся в действие с момента утверждения.

Приложение № 1
к Положению об организации личного
приема граждан в Детском саду
«Малыш», утвержденному приказом
и.о.заведующего № 50-о/д от 14.11.2016

ЖУРНАЛ

учета граждан, обратившихся в Муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение «Детский сад «Малыш»
Асбестовского городского округа

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводивше го прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к Положению об организации личного
приема граждан в Детском саду
«Малыш», утвержденному приказом
и.о.заведующего № 50-о/д от 14.11.2016

ОТЧЕТ

о результатах приема граждан в Муниципальном бюджетном
дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Малыш»
Асбестовского городского округа
за _____ 20__ г.

	Результаты рассмотрения обращений				
	количество обращений, всего	из них			
		удовлетворено	даны разъяснения	отказано	предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период, всего					
В том числе начальником					
В том числе специалистами					

Приложение № 3
к Положению об организации личного
приема граждан в Детском саду
«Малыш», утвержденному приказом
и.о.заведующего № 50-о/д от 14.11.2016

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
«___» _____ 20__ г.

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина, телефон)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина

☐ дано устное разъяснение _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция) _____

2. Дата исполнения _____

3. Дополнительный контроль _____

4. Снято с контроля _____

5. Результат _____

6. Дата, должность исполнителя _____

☐ принято письменное обращение (прилагается) Вх. № от «___» _____ 20__ г.

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Утвержден
приказом и.о.заведующего
Детского сада «Малыш»
№ 50-о/д от 14.11.2016

ГРАФИК
приема граждан в
Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад «Малыш» Асбестовского городского округа

Исполняющий обязанности заведующего	Среда	Королева, 22-а с 16-00 час. до 18-00 час.	Кабинет заведующего (1 этаж)
	Вторник	Горняков, 31 с 16-00 час. до 18-00 час.	Кабинет заведующего (2 этаж)

Управление образованием Асбестовского городского округа
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад «Малыш» Асбестовского городского округа
(«Детский сад «Малыш»)

СОГЛАСОВАНЫ

Советом детского сада
(протокол от 10.01.2022 г. № 1)

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом от 10.01.2022 г. № 3/5- о/д
«Об утверждении локальных
нормативных актов»

**ИЗМЕНЕНИЯ В ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Малыш» Асбестовского городского округа (далее - Положение)

1) пункт 2.6. Положения изложить в следующей редакции:

«2.6. При осуществлении записи на личный прием к заведующему Детского сада «Малыш» осуществляется регистрация устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся в Детский сад «Малыш» (Приложение №1 к Положению)».

2) пункт 2.7. Положения считать утратившим силу с 10.01.2022 г.

3) пункт 3.1 Положения считать утратившим силу с 10.01.2022 г.

4) График приема граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Малыш» Асбестовского городского округа изложить в следующей редакции (Приложение № 4 к Положению):

заведующий, зам.зав.по АХЧ, гл.бухгалтер	вторник, 16.00-17.00	ул.Королева,22-а
	среда, 16.00-17.00	ул.Горняков,31
специалисты	по согласованию, в соответствии с утвержденным графиком работы	ул.Королева,22-а ул.Горняков,31

Пункты, не указанные в данных Изменениях, оставить без изменений.

Приняты на Общем собрании работников
протокол от 10.01.2022 г. № 1