

«Принято»
Общим собранием работников
Протокол
От «23» декабря 2024г.

«Утверждено»
Заведующий МДОУ
«Детский сад №13 «Василек»
А.Г. Пономарева
«23» декабря 2024г

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 13 «Василек»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 13 «Василек» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», постановления Правительства Нижегородской области от 06.07.2018 № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи», а также Положения о управлении образования, спорта и молодежной политики администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, утвержденного решением Совета Депутатов Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области от 24.12.2020 № 75.

1.3. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 13 «Василек» (далее – Детский сад) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Детский сад в письменной форме, телеграммой или 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 Детского сада: 606930, Нижегородская область Тоншаевский район, д. Б.Куверба ул. Центральная д. 2

График работы Детского сада:

понедельник - пятница – 8.00 - 17.00;

перерыв на обед - 12.00 - 13.00;

суббота, воскресенье, государственные праздники - выходные дни.

Телефон для справок: 8(831)51-98-114.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Детского сада, а также по телефону и посредством ее размещения:

на официальном сайте Детского сада (далее - Сайт);

на информационном стенде Детского сада.

На информационном стенде Детского сада размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
- извлечения из текста настоящего Положения;
- краткое описание порядка организации личного приема и рассмотрения обращений граждан;
- справочная информация о должностных лицах Детского сада - Ф.И.О. заведующего Детским садом, (далее - Заведующий), месте их размещения и графике приема им заинтересованных лиц; месторасположение, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты Детского сада.

При изменении информации по организации личного приема и рассмотрения обращений граждан производится ее периодическое обновление.

1.5. Граждане могут направить в Детский сад:

письменное обращение по почтовому адресу: 606930, Нижегородская область Тоншаевский район, д. Б.Куверба ул. Центральная д. 2;

а также по адресу электронной почты Детского сада: ds13_tns@mail.52gov.ru

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок приема и регистрации обращений

2.1.1. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется заведующим Детского сада.

Заведующий:

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

- 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 заявителя заведующий по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления,

занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.1.2. Прием устных и письменных обращений в ходе личного приема осуществляется должностным лицом, осуществляющим личный прием. Принятые в ходе личного приема обращения, должностное лицо, осуществляющее личный прием, регистрирует обращение не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем личного приема.

2.1.3. Все поступающие в Детский сад обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации обращения граждан, в соответствии с Приложением 1 к настоящему Положению.

2.1.4. Заведующий, заполняет регистрационную карту в СЭД, прикрепляет к ней электронный образ поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями).

При регистрации обращений граждан в СЭД вносятся следующие сведения:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя (имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;
- социальное положение автора(ов) (при наличии таких сведений);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- канал поступления (почта, сеть Интернет, личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая консультация, канал электронного обмена – система межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), телефон, средства массовой информации и др.);
- наименование государственного (иногo) органа или организации отправителя (в случае поступления обращения в порядке переадресации в соответствии с компетенцией), дата и исходящий номер сопроводительного документа;
- краткое изложение вопроса(ов), содержащего(их)ся в обращении, с указанием четырехзначного цифрового кода каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- количество листов основного текста обращения;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);
- регистрационный номер;

- фамилия и телефон регистратора.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Детский сад в письменной форме, или в форме электронного документа (далее - письменное обращение, обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Детского сада, либо фамилию, имя, отчество Заведующего, либо лица, исполняющего его обязанности, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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 Детский сад в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Срок рассмотрения отдельных категорий обращений граждан составляет:

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам:

- организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения в пределах компетенции Детского сада;

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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, Начальник либо уполномоченное на то лицо 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 Детского сада, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного за исключением случая, указанного в абзаце пятом пункта 2.2.5 настоящего Положения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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, указанного в абзаце пятом пункта 2.2.5 настоящего Положения.

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 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Детский сад вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю 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 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Детским садом неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства, Заведующий либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Детский сад. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Детский сад письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Детского сада в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 Детский сад.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Детского сада, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.7. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Детского сада может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

2.2.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 2.2.8 настоящего Положения, 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.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. Зарегистрированное в СЭД обращение заявителя с проектом резолюции поступает на рассмотрение Начальнику, либо лицу, исполняющему его обязанности, либо уполномоченному на рассмотрение лицу в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.3.2. После рассмотрения Заведующим (лицом, исполняющим его обязанности) либо уполномоченным лицом обращение передается на исполнение сотруднику, курирующему вопрос, поставленный в обращении, согласно резолюции, который назначается ответственным (соответствующий статус в СЭД), а также о сроке и порядке его рассмотрения.

2.3.3. Сотрудник, к которому поступило на рассмотрение обращение, изучает обращение и приложенные материалы к нему.

Обращение с утвержденной резолюцией в электронной форме считается доведенным до исполнителя с момента его поступления в соответствующую папку СЭД.

В случае, если в резолюции указаны несколько сотрудников Детского сада, документы на бумажном носителе передаются ответственному исполнителю, указанному в резолюции. Соисполнителям документа копии на бумажном носителе не передаются, для работы используется электронный образ документа в СЭД (прикрепленный файл к регистрационной карточке документа).

2.3.4. Соисполнители поручения представляют в адрес, ответственного за рассмотрение обращения, предложения в соответствии с их компетенцией в виде отчета в СЭД (2 файла: word, pdf).

2.3.5. Исполнитель (ответственный исполнитель):

- 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;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

- осуществляет переадресацию обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.6. В случае рассмотрения обращения гражданина несколькими структурными подразделениями все соисполнители ответственны за своевременный и качественный анализ информации и представление ответственному исполнителю в установленные им сроки, но не позднее, чем за 3 дня до истечения общего срока рассмотрения/ перенаправления обращения, необходимых материалов (отчетов, справок, сведений и т.д.) для подготовки ответа на обращение или уведомления гражданина о перенаправлении.

Соисполнитель несет ответственность за несвоевременное предоставление необходимой информации ответственному исполнителю.

Ответственный исполнитель и соисполнитель несут персональную ответственность за полноту и достоверность информации, использованной при подготовке документа.

2.3.7. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель определяют, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель оценивают возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

2.3.8. При рассмотрении обращения, содержащего заявления, исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель выделяют действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель проверяют наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

2.3.9. При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель обязаны определить обоснованность

просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель:

- определяют обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

- проверяют, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

- устанавливают причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливают, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяют меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2.3.10. Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

2.3.11. Исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- уточнять информацию у заявителя посредством телефонной связи и электронной почты;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

2.3.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.13. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения исполнитель (ответственный исполнитель) подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает в порядке, установленном разделом VI постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

Ответ на обращение оформляется на бланке Управления образования в соответствии с инструкцией по делопроизводству и подписывается Начальником (лицом, исполняющим его обязанности) в соответствии с компетенцией.

2.3.14. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его Начальнику либо уполномоченному им лицу для принятия решения о продлении срока.

Начальник либо уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока рассмотрения обращения.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.3.16. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем Детскому саду в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Детский сад в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Детский сад обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в сети Интернет.

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.

2.3.18. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.19. В случае поступления повторного обращения от заявителя с указанием в обращении на отсутствие необходимости получения ответа от Детского сада на первоначальное обращение, то заявителю дается один ответ с информацией о том, что первоначальное обращение не подлежит рассмотрению и снято с контроля.

2.3.20. Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской 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.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан проводится Заведующим (лицом, исполняющим его обязанности), или должностными лицами, уполномоченными Заведующим (лицом, исполняющим его обязанности).

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Управление образования гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляет Заведующий по адресу: Нижегородская область Тоншаевский район, д. Б.Куверба ул. Центральная, д.2,

еженедельно по понедельникам с 9.00 до 11.00 и четвергам с 9.00 до 11.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней).

Информация о проведении личного приема доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте Детского сада, а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

3.3. Личный прием граждан в Детском саду осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса через официальную электронную почту Детского сада и устного личного обращения.

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

3.5. Перед личным приемом оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно 2 к настоящему Положению.

3.6. Секретарь уведомляет граждан о дате, времени и месте проведения приема по контактному телефону заявителя, указанному в обращении.

3.7. Секретарь осуществляет учет обращений граждан в Журнале личного приема граждан, принятых в ходе личного приема, согласно Приложению 3 к настоящему Положению.

3.8. В проведении приема граждан участвуют при необходимости другие работники Детского сада в соответствии с их компетенцией.

В случае невозможности проведения личного приема граждан Заведующий (лицом, исполняющим его обязанности), по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) дата указанного приема переносится либо его проводят должностные лица на основании устного поручения Заведующего (лица, исполняющего его обязанности).

3.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.10. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит обязательной регистрации в соответствии с разделом 2 Положения.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.11. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Детского сада, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема должностное лицо, проводящее личный прием, отказывает гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее Детским садом неоднократно был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Если в ходе личного приема гражданина выявляется необходимость проверки (или уточнения) изложенных фактов, представленных гражданином документов и материалов, дополнительного уточнения обстоятельств дела, гражданин уведомляется о необходимости дополнительной проработки вопроса и о направлении ему письменного ответа на обращение. О необходимости дополнительной проработки вопроса, поставленного гражданином в ходе личного приема, делается соответствующая пометка в карточке личного приема.

Заведующий (лицо, исполняющее его обязанности), при необходимости, дает поручения сотрудникам Детского сада о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.13. По окончании личного приема карточки личного приема регистрируются. После регистрации в СЭД карточка личного приема подшивается в соответствующее дело.

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 и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудниками Детского сада, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

4.3 Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в муниципальное
дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 13 «Василек»

Форма журнала регистрации обращения граждан

Номер регистрации	Дата поступления	ФИО, адрес заявителя, контактные телефоны	Краткое содержание вопроса	ФИО исполнителя	Отметка об исполнении

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в муниципальное
дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 13 «Василек»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ДЕТСКИЙ САД № 13 «ВАСИЛЕК»

Карточка личного приема граждан

№ _____ " ____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

Поручение по итогам личного приема:

- срок исполнения _____

- должностное лицо, ответственное за исполнение поручения

- содержание поручения _____

Подпись должностного лица, ведущего прием, дата:

В соответствии с пунктом 3.10 Положения о порядке рассмотрении обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 13 «Василек», утвержденного приказом от _____ г. № _____,:

- изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дан устно в ходе личного приема; письменного ответа не требуется.

Подпись гражданина/ расшифровка ФИО собственноручно

Отметка о принятии письменного обращения.

дата принятия _____

Подпись и расшифровка ФИО заведующего

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в муниципальное
дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 13 «Василек»

Форма журнала личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема	Примечание