



Утверждаю:

Заведующий МКДОУ

д/с №1 «Колобок» г. Инза

Н.А. Валькова

Приказ № 70 от 31.08.2023 г.

Положение об организации приема граждан по личным вопросам

1. Общие положения

1.1. Положение об организации приема граждан по личным вопросам и порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан к заведующему МКДОУ д/с №1 «Колобок» г. Инза, заместителю заведующего по УВР, заместителю заведующего по АХР, делопроизводителю.

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) воспитанника, имеют право обращаться лично, а также направлять коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины: обращения граждан - устные (изложенные на личном приеме) и письменные заявления, жалобы и предложения граждан, направленные должностным лицам индивидуально или коллективно; предложение - обращение конкретного характера, направленное на улучшение организации деятельности ДОУ; заявление - обращение гражданина, направленное на реализацию прав и охраняемых законом интересов заявителя; жалоба - обращение гражданина по поводу нарушения его прав и охраняемых законом интересов, допущенного действием (бездействием) работников ДОУ; коллективное обращение - обращение двух и более граждан.

2. Порядок приема и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан

2.1. Все поступающие в ДОУ почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с

их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются делопроизводителю для регистрации.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать: наименование и адрес ДООУ и работника, которому оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии, имени, отчества и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.3. Обращения, содержащие нецензурные выражения, не рассматриваются.

2.4. В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

2.5 Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает заведующий. Копию ответа и обращение исполнителя остается в ДООУ.

3. Информирование граждан о рассмотрении обращений

3.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются: лично в ДООУ; по телефону; по электронной почте.

3.2. Сведения о месте нахождения ДООУ, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ДООУ в сети Интернет <https://ds-kolobok-inza-r73.gosweb.gosuslugi.ru>. Почтовый адрес: 433033, Россия, Ульяновская область, г. Инза, ул. Николаева, д. 2 «Г», т: 8(84241) 2-63-94.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

4.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

4.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах.

4.5. Все виды обращений, поданные в письменной форме, если их рассмотрение не требует принятия безотлагательных мер, рассматриваются в течение одного месяца со дня регистрации.

4.6. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены заведующим, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

4.7. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

5. Порядок работы с устными обращениями граждан

5.1. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче заведующему или заместителям заведующего, в компетенцию которых входит рассмотрение возникшей проблемы.

5.2. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.3. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.5. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведёт – заведующий ДОУ;

6.2. Личный прием граждан ведется ежедневно. Начало личных приемов - с 10-00 ч. до 12-00 ч.

6.3. Приемы граждан проводятся: в кабинете заведующего ДОУ;

6.4. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заведующего, прием проводится лицом, исполняющим обязанности заведующего. Делопроизводитель, ведущий запись на прием, своевременно предупреждает граждан об этом.

7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

7.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены делопроизводителю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

7.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

7.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается заведующим.

8. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Нарушение требований данного Положения работниками ДООУ, а именно: формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан, влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

8.2. Действия (или бездействие) работников по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ДООУ и вводится в действие в установленном им порядке.

9.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.