

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КРЕПЬШ»
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОЯБРЬСК
(МБДОУ «Крепъш»)

ОКПО 44703441, ОГРН 1028900710849, ИНН/КПП 8905026465/890501001
Проспект Мира, дом 65а, город Ноябрьск, ЯНАО, Россия, 629800
тел.(3496) 42-47-99, 42-48-25 Email: krepish@novabrsk.yanao.ru

ПРИКАЗ

«10» мая 2022 г.

№ 260 – од

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБДОУ «Крепъш»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в соответствии с приложением 1 к приказу.
2. Назначить ответственным за регистрацию обращений, за сохранность документов по обращениям граждан делопроизводителя Завидову Н.А.
3. На время отпуска Завидовой Н.А. возложить ответственность за регистрацию обращений на Туктареву Н.М., специалиста по ОТ.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ «Крепъш»



Л.В. Цэрүш

С приказом ознакомлены:

В дело 04-05
Завидова Наталья Александровна, специалист по кадрам,
8(3496)42-47-99 krepish@novabrsk.yanao.ru

Согласовано:
Управляющим советом
МБДОУ «Крепыш»
Протокол
от «25» апреля 2022 г.№5

Согласовано:
Общим собранием работников
МБДОУ «Крепыш»
Протокол
от «26» апреля 2022 г.№ 3

Согласовано:
Советом родителей
МБДОУ «Крепыш»
Протокол
от «26» апреля 2022 г.№5

Утверждено:
приказом МБДОУ «Крепыш»
от 10.05.2022г. № 260-од

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема граждан
и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения приема, лица, уполномоченные на его проведение, а также права и обязанности заявителей, обратившихся на личный прием, установлены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

Положение об организации личного приема граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме заведующего Учреждением (далее - Положение) регулирует отношения, возникающие в связи с обращением граждан на личном приеме в МБДОУ «Крепыш», определяет порядок подготовки и проведения личного приема.

1.2. Гражданин вправе лично или через своего представителя, уполномоченного в установленном порядке, обратиться к заведующему, а также к заместителям заведующего, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

1.3. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения:

- рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, по делам об административных правонарушениях;
- рассматриваемые в соответствии с Федеральным конституционным законом от 21.07.1994 № 1-ФКЗ "О Конституционном суде Российской Федерации".

2. Организации личного приема граждан

2.1. Прием граждан ведут: заведующий МБДОУ «Крепыш», заместители заведующего по вопросам, относящимся к сфере их ведения, а также уполномоченные на это лица.

2.2. Прием граждан осуществляется:

- заведующим - в среду с 10:42 до 19:00 часов;
- заместителем заведующего - четверг с 10:42 до 19:00 часов.

2.3. Внесение изменений в график личного приема граждан заместителем заведующего без согласования с заведующим не осуществляется.

2.4. Предварительная запись на прием к заведующему Учреждением осуществляется специалистом по кадрам ежедневно, с 9:00 до 16:00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

2.5. Во время записи устанавливается кратность обращения граждан. При повторных

обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.
2.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан на личном приеме

3.1. Прием граждан в Учреждение ведут заведующий и его заместители. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточки регистрируются в автоматизированном режиме на компьютере (учетная карточка личного приема – приложение к положению 1). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос обо всех имеющихся в Учреждении материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке.

3.3. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

3.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

4. Обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан на личном приеме

4.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан на личном приеме обязаны:

- обеспечить объективное разрешение поставленных вопросов;
- внимательно разобраться в сущности обращения, в случае необходимости истребовать необходимые документы;
- проверить изложенные факты с выходом на место;
- принять обоснованные решения и обеспечить своевременное и правильное их исполнение;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения заявителя аргументированные мотивы отказа, указав возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

5. Контроль за исполнением обращений граждан, пришлых на личном приеме

5.1. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.2. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

5.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий, который давал поручение по их рассмотрению.

5.4. Заместители заведующего (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

5.6. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.