

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад «Ягодка»**

ПРИНЯТО
Общим собранием
трудового коллектива
Протокол № 1 от 29.08.2022 г
.

УТВЕРЖДЕНО
Заведующим
МБДОУ д/с «Ягодка»
_____ Е.Е. Наумова
Приказ № 95 от 31.08.2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации и проведении
личного приема граждан
в Муниципальном бюджетном дошкольном
образовательном учреждении «Детский сад «Ягодка»
(МБДОУ д\с «Ягодка»)

2022 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Ягодка» (МБДОУ д\с «Ягодка») (далее – Учреждение).

1.2. Организация личного приема граждан в МБДОУ д\с «Ягодка» осуществляется в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

1.3. Личный прием граждан проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в Учреждение на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений, жалоб (далее – обращение).

1.3.1. Основные термины, используемые в Положении:

- **обращение** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества образовательной деятельности и т.д.;

- 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 Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности МБДОУ д\с «Ягодка» и должностных лиц;

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

1.4. Личный прием граждан в МБДОУ д\с «Ягодка» проводят заведующий Учреждением, старший воспитатель (далее - должностные лица).

1.5. Должностные лица Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

2. Запись на личный прием

2.1. Запись граждан на личный прием осуществляется путем принятия заявления о личном приеме, в том числе с использованием электронных средств связи с записью в «Журнале регистрации обращений граждан (далее - журнал). Устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале не регистрируются. (Приложение1).

2.2. Должностным лицом может быть принято решение об отказе в личном приеме гражданина в случае, если по поставленному заявителем вопросу ему ранее неоднократно давались мотивированные письменные (либо устные) ответы и в ходе записи на личный прием он не привел новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения обращения.

3. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

3.1. Сведения об Учреждении (месте нахождения, почтовом адресе, телефонных номерах, адресе электронной почты), информация о личном приеме граждан размещаются на информационном стенде в учреждении и официальном сайте МБДОУ д\с «Ягодка» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (https://yagodka12.ucoz.ru/index/osnovnye_svedenija/0-109) (далее - сайт Учреждения).

3.2. Обращения граждан могут быть направлены:

- 1) почтой России по адресу: 606360, Нижегородская область, Большемурашкинский район, р.п. Б.Мурашкино, ул. Спортивная д.6
- 2) электронной почтой по адресу: yagodka.naumova@yandex.ru

3) по телефону: (831 67) 5-19-33

3.3. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляет заведующий Учреждением.

3.4. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 606360, Нижегородская область, Большемурашкинский район, р.п. Б.Мурашкино, ул. Спортивная д.6.

В случае принятия должностным лицом решения об отказе в личном приеме гражданина, должностное лицо устно информирует о принятом решении гражданина посредством электронных средств связи либо по телефону в соответствии с контактными данными, которые были сообщены гражданином при записи на личный прием.

3.5. В исключительных случаях, связанных с рабочей деятельностью должностных лиц, в том числе рабочие совещания и др., время и место приема может быть изменено.

3.6. Об изменении даты и времени личного приема гражданин уведомляется по телефону, либо по адресу его электронной почты (при наличии), либо иным доступным способом.

4. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

4.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в срок от 3 до 30 календарных дней, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, рассмотрение данного обращения переносится на следующий день за праздничными и выходными днями.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель Учреждения, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения

гражданина, направившего обращение.

Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем Учреждения.

4. Порядок проведения личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан ведут должностные лица Учреждения в часы приема с понедельника по пятницу с 13.00-17.00.

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

В случае если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

В случае обращения гражданина к руководителю Учреждения по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

Максимально допустимое время приема граждан - не более 30 минут.

4.3. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов самого заявителя или воспитанников Учреждения.

4.4. В интересах обеспечения защиты прав граждан и должностных лиц, осуществляющих прием, рассмотрение обращения граждан на личном приеме может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем должностное лицо уведомляет гражданина.

Видеопроколирование ведется с записью звука таким образом, чтобы зафиксировать должностное лицо, ведущее личный прием, гражданина, а также часы либо иной предмет, указывающие текущую дату.

Аудио- и видеопрокол гражданам не предоставляется. Дальнейшее использование либо обнародование аудио- и видеопрокола возможно только с письменного согласия гражданина.

При несогласии гражданина с ведением аудио- и видеозаписи аудио-, видеопроколирование не ведется.

Использование гражданином собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема возможно только при предварительном уведомлении должностного лица, ведущего личный прием и с его согласия. Дальнейшее использование либо обнародование аудио- и видеопотокола возможно только с письменного согласия должностного лица.

4.5. В случае неявки гражданина на личный прием, должностное лицо, осуществляющее личный прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок. Информация о дне и времени повторного личного приема сообщается гражданину не позднее 3 календарных дней до даты повторного личного приема любым доступным способом.

4.6. Лицо, осуществляющее личный прием граждан, обязано внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

В случае если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 «Журнале регистрации обращений граждан».

В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение. В этом случае данное обращение регистрируется, направляется для рассмотрения и подготовки ответа в порядке, установленном действующим законодательством.

4.7. По окончании личного приема должностное лицо вносит в «Журнал регистрации обращений граждан» дополнительные сведения о содержании обращения гражданина, рекомендации, ему представленные, а также резолюцию о направлении обращения гражданина для дальнейшей работы, указывает свои инициалы и подпись.

4.8. После начала личного приема основаниями для отказа в дальнейшем приеме и рассмотрении обращения гражданина являются:

- нецензурные либо оскорбительные выражения со стороны гражданина,

высказывание им угроз либо проявление в иных формах агрессивного поведения;

- в ходе личного приема должностным лицом выявлено, что ранее гражданину был дан ответ по существу вопроса.

4.9. Материалы личного приема граждан хранятся в течение установленного срока, а затем уничтожаются в установленном законом порядке.

4.10. Заведующий Учреждением при проведении личного приема граждан, в случае необходимости, привлекает специалистов, работающих в МБДОУ д\с «Ягодка».

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (в устной, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения в (устной, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ д\с «Ягодка» является локальным нормативным актом, принимается на Общем собрании трудового коллектива и утверждается (либо вводится в действие) приказом руководителя Учреждения.

6.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и

дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.6.1 настоящего Положения.

8.4. После принятия Положения (изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	ФИО обратившегося	Адрес и контактные данные обратившегося	Тип обращения	Предмет обращения	Принятые меры