

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад «Журавушка» Асбестового городского округа



Утверждено
Заведующий МБДОУ
«Детский сад «Журавушка»
Ю.А.Холзакова
Приказ № 72-од от 01.11.2016

ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений
граждан в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»**

1. Общие положения

1.1. Прием граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Журавушка»» (далее – МБДОУ «Детский сад «Журавушка»») 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 (МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»), проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» проводят руководитель МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» и специалистами.

2. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» 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/факс) размещается на официальном сайте МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» в сети Интернет.

2.2. Прием граждан проводится в служебном кабинете руководителя . МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»

2.3. Запись граждан на личный прием производится только к руководителю МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» и осуществляется секретарем руководителя.

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 МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» ;

- 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.

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 (сокращенное наименование организации) 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 МБДОУ «Детский сад «Журавушка», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. 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 МБДОУ «Детский сад «Журавушка». Срок проверки не должен превышать семи календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на пятнадцать календарных дней с разрешения руководителя МБДОУ «Детский сад «Журавушка» по ходатайству специалистов МБДОУ «Детский сад «Журавушка», которыми проводилась проверка представленных заявителем материалов.

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

2.6. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится секретарем руководителя МБДОУ «Детский сад «Журавушка» для определения даты проведения личного приема.

2.7. При определении даты приема руководитель МБДОУ «Детский сад «Журавушка», в случае необходимости, дает поручения специалистам МБДОУ «Детский сад «Журавушка» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан устанавливаются в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением руководителя МБДОУ «Детский сад «Журавушка», с учетом рабочего плана МБДОУ «Детский сад «Журавушка». График приема граждан доводится до сведения граждан по контактными каналам связи.

2.8. В МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» обобщается информация о личных приемах граждан и по итогам года готовится отчет о результатах приема граждан в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» (приложение № 2 к Положению).

3. Прием граждан руководителем МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»

3.1. Руководитель МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» 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 МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» (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 (сокращенное наименование организации) и последующему направлению для разрешения по существу специалистам (сокращенное наименование организации) в соответствии с их компетенцией.

На первом листе такого обращения МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» проставляется штамп: «Принято на личном приеме, «___» _____ 20__ г.».

3.5. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема руководителем (сокращенное наименование организации), 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 специалистами МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»

4.1. Руководитель МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» при ознакомлении с информацией о произведенной записи к ним на личный прием, представленной секретарем руководителя, вправе дать поручение в письменной форме о приеме граждан специалистами МБДОУ «Детский сад «Журавушка»», перечисленным в

4.2. Прием граждан специалистами МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» проводится в срок, не превышающий семи календарных дней с момента поручения руководителем (сокращенное наименование организации).

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 по МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»

4.4. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, специалисты МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» 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 МБДОУ «Детский сад «Журавушка»», к компетенции которых относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у руководителя МБДОУ «Детский сад «Журавушка»» .

Приложение № 1
к Положению об организации личного
приема граждан в МБДОУ «Детский сад
«Журавушка»»,
утвержденному приказом № 72-о/д от
01.11.2016г.

ЖУРНАЛ
учета граждан, обратившихся в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»

№ 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 МБДОУ «Детский сад
«Журавушка»»,
утвержденному приказом № 72-о/д от
01.11.2016г.

ОТЧЕТ
о результатах приема граждан в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»
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 заведующим					
В том числе специалистами					

Приложение № 3
к Положению об организации
личного
приема граждан в МБДОУ
«Детский сад «Журавушка»»,
утвержденному приказом
№ 72-о/д от 01.11.2016г.

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

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

«__» _____ 20__ г.

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина)

Содержание принятого решения по обращению гражданина (дано устное
разъяснение, принято письменное обращение)

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Утверждено
Заведующий МБДОУ
«Детский сад «Журавушка»»
Ю.А.Холзакова
Приказ № 72-о/д от 01.11.2016

ГРАФИК
приема граждан в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»

Руководитель организации	Вторник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет заведующего
Заместитель заведующего по АХЧ	Четверг	с 10-00 до 12-00 час.	Кабинет зам.зав. по АХЧ
Старший воспитатель	Вторник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет старшего воспитателя

Приказ № 72-о/д от 01.11.2016

ГРАФИК
приема граждан в МБДОУ «Детский сад «Журавушка»»

Руководитель организации	Вторник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет заведующего
Заместитель заведующего по АХЧ	Четверг	с 10-00 до 12-00 час.	Кабинет зам.зав. по АХЧ
Старший воспитатель	Вторник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет старшего воспитателя