

**МБДОУ д/сад № 476**

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом заведующего  
от « 17 » 01. 2024 № 15-01-10  
заведующий К **В.В. Крупа.**

**ПРИНЯТ**

на общем собрании  
работников Учреждения  
протокол от « 14 » 12. 2023 № 05

**МНЕНИЕ** представительного органа  
работников (изложенное в выписке  
из протокола заседания первичной профсоюзной  
организации от « 17 » 01. 2024 № 01)  
**УЧТЕНО.**

**Порядок  
организации личного  
приема граждан.**

Введено в действие с момента подписания.



## **1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядка) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных рассмотрений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлением ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.33. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные и письменные обращения, а также на обращения, поступившие в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - Обращения).

## **2. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в дошкольное образовательное учреждение регламентируется следующими нормативно-правовыми актами: законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

--законом РФ «Об обжаловании в суде действий и решений нарушающих права и свободы граждан»;

--законом «Об образовании в Российской Федерации»;

--законом РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

--гражданским процессуальным кодексом РФ

## **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения детского сада, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте учреждения в сети Интернет

3.2. Почтовый адрес детского сада: 630132 г. Новосибирск, улица 1905 года, 83/1

Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников детского сада: 8(383)204-34-63

Телефон доверия: 8(383)204-34-63

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: ds\_476@edu54.ru

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 630132 г.

Новосибирск, улица 1905 года, 83/1

График работы учреждения: 7-00 до 19-00

3.4. На официальном сайте детского сада, в средствах массовой информации, на информационных стендах детского сада должна быть размещена следующая информация:

место нахождения дошкольного образовательного учреждения;  
номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;

3.5. Стенд, содержащий информацию о приеме обращений граждан, размещается при входе в учреждение.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

лично в учреждение;

по телефону;

в письменном виде почтой в учреждение;

электронной почтой в учреждение.

3.7. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на Телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на Телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в дошкольное образовательное учреждение с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

## **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте или факсу в учреждение;  
электронной почтой в учреждение;  
лично в учреждение;  
по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему.

## **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

---в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

--в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

6.2. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

--текст письменного обращения не поддается прочтению;

--ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.3. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

--обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

--в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

6.4. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в дошкольное образовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

--полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в дошкольном образовательном учреждении, при желании, имеет право:

--представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

--знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

--получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

--получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

--обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и

(или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

--обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица учреждения обеспечивают:

--объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

--получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

--принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в учреждении являются:

--достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

--четкость в изложении информации;

--полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

--наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

--удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта учреждения.

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в дошкольное образовательное учреждение.

## **9. Личный прием граждан в учреждении**

### **9.1. Организация личного приёма граждан**

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем учреждения и уполномоченными лицами (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем дошкольного образовательного учреждения.

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.1.3. График приема граждан руководством дошкольного образовательного учреждения размещается на официальном сайте учреждения и на информационном стенде учреждения.

9.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в учреждении, осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.12. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

дата обращения;  
Ф.И.О. обратившегося;  
адрес фактического проживания;  
тематика обращения;  
Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;  
результат рассмотрения.

9.1.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию общеобразовательного учреждения.

9.1.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения:  
срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в учреждение не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

9.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

9.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта дошкольного образовательного учреждения.

9.3.7. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения, а также на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения.