

Согласовано
от «18» марта 2022г.
протокол общего собрания
работников № 1
Ишаров С. А Таравкова



Утверждаю
Заведующий МАДОУ д/с № 119
И.М. Ленковец
Приказ № 189 -о
18 марта 2022г.

Порядок личного обращения граждан в МАДОУ д/с №119

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок организации личного приема граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение города Калининграда детский сад №119 (далее - Учреждение).

1.2. Работа по организации личного приема граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

1.4. Заведующий Учреждения или лицо его заменяющее, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения Учреждения.

II. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место, время приема, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Учреждения.

2.2. Личный прием граждан в Учреждении проводят заведующий или лицо его заменяющее (заместитель заведующего).

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

2.4. Обращения граждан подлежат регистрации в **Журнале учета личного приема граждан в Учреждении** делопроизводителем .

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее Учреждением был дан ответ по существу вопроса.

2.5. Если во время личного приема гражданина его вопрос не может быть решен, ему может быть предложено оставить заявление в письменной форме. Письменное обращение регистрируется и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

2.6. Заведующий Учреждения или лицо его заменяющее (заместитель заведующего) проводят личный прием граждан в соответствии со следующим графиком:

- г. Калининград, ул. Войнич,2 каждую среду с 17.00 до 18.00 ;

- г. Калининград, ул. Репина,54 каждый вторник с 09.00 до 10.00;

- г. Калининград, ул. Шота Руставели,2 каждый понедельник с 09.00 до10.00;

2.10. Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме .

III. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Все поступающие почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются делопроизводителю для регистрации в журнале входящей корреспонденции.

3.2. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование и адрес должностного лица, которому оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), 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.

3.3. Служебные письма предприятий, организаций, учреждений, подписанные одним из его руководителей, а также обращения индивидуальных предпринимателей подлежат регистрации в канцелярии.

3.4. Обращения, содержащие нецензурные выражения, не рассматриваются.

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

3.6. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т. д.), ответы, как правило, не даются.

IV. 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. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанного обращения.

4.5. В исключительных случаях заведующий Учреждения, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

V. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Нарушение требований данного Порядка, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

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