

СОГЛАСОВАНО:  
Председатель ПО  
*Э.Д. Володина*  
31.08.2023г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующая  
МБДОУ д/с №3  
«Рябинка» г.Инза  
Т.А.Волкова  
Приказ № *204/1*  
От 31.08.2023г.



**ПОРЯДОК**  
**Личного приёма заявителей**  
**заведующей (либо лица его заменяющего)**  
**Муниципального бюджетного дошкольного**  
**образовательного учреждения**  
**детский сад № 3 «Рябинка» г.Инза**  
**по работе с обращениями граждан**

СОГЛАСОВАНО:  
Председатель ПО  
\_\_\_\_\_ Э.Д.Володина  
31.08.2023г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующая  
МБДОУ д/с №3  
«Рябинка» г.Инза  
\_\_\_\_\_ Т.А.Волкова  
Приказ № \_\_\_\_\_  
От 31.08.2023г.

**ПОРЯДОК**  
**Личного приёма заявителей**  
**заведующей (либо лица его заменяющего)**  
**Муниципального бюджетного дошкольного**  
**образовательного учреждения**  
**детский сад № 3 «Рябинка» г.Инза**  
**по работе с обращениями граждан**

## **I. Общее положение.**

1.1. Настоящий Порядок Личного приёма заявителей заведующей (либо лица его заменяющего) Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад №3 «Рябинка» г.Инза по работе с обращениями граждан разработан для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад №3 «Рябинка» г. Инза /далее Учреждение/ в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г., Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования Ульяновской области, утверждённой Распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 30 июля 2013г. №2573-р., Инструкцией по делопроизводству Министерства образования и науки Ульяновской области, утверждённая Распоряжением от 30 октября 2013 г. № 3250-р., Сборника методических рекомендаций и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утверждённый подпунктом 3.1 пункта 3 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания №6 от 27 марта 2014 года), Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Учреждения, основными требованиями к организации рассмотрения обращений граждан и правилами ведения делопроизводства по обращениям граждан в Учреждении, Закон №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Закон №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ); Положение по работе с обращениями граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад №3 «Рябинка» г.Инза.

## **2. Личный приём заявителей.**

2.1. Личный прием граждан проводится Заведующей Учреждением (либо лицом её заменяющим).

2.2. Личный приём заявителей проводится в кабинете заведующей Учреждения.

2.3. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан, размещается на стенде в холле и на официальном сайте Учреждения.

2.4. График личного приёма граждан в организации утверждается Заведующей Учреждения (или лицом её заменяющим).

2.5. Личный приём заведующей (либо лицом её заменяющим) осуществляется в рабочие дни Учреждения с 8.00 до 12.00 и с 12.30. до 16.30.

2.6. Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

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

2.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. (Приложение №4) 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.

2.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

2.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.12. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

2.13. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

2.14. Одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

### **3. Права гражданина при рассмотрении обращения.**

3.1. При рассмотрении обращения заведующей (либо лицом её заменяющим) гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации);

5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4.Гарантия безопасности гражданина в связи с его обращением.**

4.1.Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к заведующей Учреждения (либо лица его заменяющего) с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2.При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **5.Контроль**

5.1.Заведующая Учреждением (либо лицо её заменяющее) осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

#### **6.Ответственность.**

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад №3 «Рябинка» г. Инза

### Карточка личного приёма

1 Личный приём. \_\_\_\_\_ 2. Выездной личный приём. \_\_\_\_\_ 3. Телефонная линия.  
(нужное подчеркнуть)

Дата приёма \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Номер \_\_\_\_\_ основного \_\_\_\_\_ документа, \_\_\_\_\_ удостоверяющего личность \_\_\_\_\_

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе \_\_\_\_\_

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя) \_\_\_\_\_

Адрес: место регистрации \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Место жительства: \_\_\_\_\_

Частота обращений: 1.первичное. \_\_\_\_\_ 2.повторное. \_\_\_\_\_ 3.многократное. \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

Вид обращения: 1.предложение \_\_\_\_\_ 2.заявление \_\_\_\_\_ 3.жалоба \_\_\_\_\_ 4.льготы \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

Место работы: \_\_\_\_\_

Сведения о доходе: \_\_\_\_\_ (с согласия заявителя)

Состав семьи: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы:

---

---

---

---

---

---

Ответ на обращение получен в ходе личного приема

---

---

---

---

---

---

От \_\_\_\_\_ письменного \_\_\_\_\_ ответа \_\_\_\_\_ отказываюсь

---

---

---

---

---

---

С вышеизложенным согласен (а)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (расшифровка)

Прошнуровано,  
пронумеровано  
и скреплено печатью

6 листов

Заведующая:

*Волкова*

Волкова Т.А.

