

ПРИНЯТО:

На собрании трудового коллектива
Протокол №2 от 27.03.2020г.



УТВЕРЖДЕНО:

Приказ № 31 от 27.03.2020

Заведующая МДОУ № 11г. Снежное

С.И.Комарова

ПРАВИЛА ПРИЁМА ГРАЖДАН (физических или юридических лиц) администрацией

**Муниципального дошкольного образовательного учреждения общеразвивающего
типа №11 «Малютка» г. Снежное
Донецкой Народной Республики**

1. Общие положения

- 1.1. Порядок организации и проведения личного приёма граждан (физических и /или юридических лиц) администрацией определяет основные требования к организации и проведению личного приёма граждан администрацией Муниципального дошкольного образовательного учреждения общеразвивающего типа №11 «Малютка» г. Снежное Донецкой Народной Республики (далее МДОУ №11 г. Снежное).
- 1.2. Личный приём граждан в МДОУ №11 г. Снежное проводится заведующей или исполняющим обязанности заведующей.
- 1.3 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 1.4. Личный приём граждан в соответствии со статьёй 25 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» (далее Закон) проводится в определённые графиком дни, кроме праздничных и нерабочих дней.
- 1.5. График личного приёма граждан администрацией размещается на информационном стенде дошкольного учреждения в доступном месте и на официальном сайте МДОУ №11 г. Снежное.

2. Предварительная запись на личный приём граждан к администрации

- 2.4. На личный приём к администрации граждане могут записаться по телефону, лично или через представителя, полномочия которого оформлены в установленном порядке.
- 2.5. В интересах несовершеннолетних и недееспособных лиц на приём к администрации записываются их законные представители.
- 2.6. Во время предварительной записи на личный приём к администрации фиксируются фамилия, имя, отчество, место жительства, номера контактных телефонов.

3. Личный приём граждан администрацией

- 3.4. Администрация не вправе отказать в личном приёме гражданину, за исключением случаев, предусмотренных частью 3 статьи 18 Закона.
- 3.5. Во время проведения личного приёма граждан могут присутствовать их представители, которые осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в установленном порядке.
- 3.6. Устные обращения несовершеннолетних или недееспособных граждан излагаются на личном приёме их законными представителями. Присутствие на личном приёме других лиц, больше чем предусмотрено этим пунктом, запрещается.
- 3.7. 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 приёма, о чём делается запись в Журнале личного приёма граждан.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, то обращение излагается гражданином в письменной форме и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом для письменных обращений.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приёма, не относится к компетенции администрации МДОУ №11 г. Снежное, то обращение не рассматривается по существу, а даются разъяснения, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

3.8. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

1) не предъявлены документы, удостоверяющие личность гражданина, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей гражданина;

2) обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции администрации МДОУ №11 г. Снежное;

3) гражданину в ходе личного приёма уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим гражданином по таким вопросам была прекращена;

4) гражданин в ходе личного приёма допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

3.9. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приёма, без рассмотрения по существу объявляется гражданину в ходе этого приёма администрацией, с указанием причины принятия такого решения.

3.10. Повторный приём гражданина по вопросу, рассмотренному администрацией, проводится только в случае, если вопрос, затронутый в первом обращении, содержит новые обстоятельства.

3.11. В случае повторного изучаются материалы по затронутому вопросу, выясняются причины повторного обращения и рассматривается вопрос по существу.

3.12. Все обращения граждан на личном приёме у администрации МДОУ №11 г. Снежное регистрируются в Журнале личного приёма граждан.

3.13. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения. В исключительных случаях руководитель МДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 45 календарных дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма МДОУ, подписываются руководителем или уполномоченным на то лицом, и направляются по адресу, указанному в обращении гражданина.

3.11. Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

3.12. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ. Ответ на обращение, поступившие в МДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.13. По результатам личного приёма граждан, администрация МДОУ №11 г. Снежное принимает меры в пределах своих полномочий, предусмотренные законодательством.