



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ**

«ДЕТСКИЙ САД № 5 «ЯБЛОНЬКА»

ПРИКАЗ

от 19.02.2020 г.

№ 15/1

г.Боровск

О назначении специалистов по взаимодействию с гражданами

В соответствии с Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить правила работы с обращениями граждан (приложение №1).
2. Утвердить график приема граждан по личным вопросам (приложение №2).
3. Утвердить форму журнала личного приема граждан (приложение №3).
4. Назначить Павлову Н. Н., и. о. делопроизводителя, ответственным лицом за регистрацию письменных и устных обращений граждан и сроками их рассмотрения, ежеквартально проводить анализ обращений граждан.
5. Воспитателя Степанову О. А. назначить ответственной за ведение мониторинга посещения гражданами официального сайта МДОУ «Детский сад №5 «Яблонька» и их отзывов, размещение информации на официальном сайте в сети Интернет.
6. Ответственным за взаимодействие с гражданами своевременно предоставлять информацию об обращениях граждан ВРИО заведующего Максимовой С.А.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

ВРИО заведующего МДОУ №5
«Яблонька»



С.А.Максимова

С приказом ознакомлены:

Н. Н. Павлова

О. А. Степанова



Приложение №1
к приказу МДОУ
«Детский сад №5 «Яблонька»
от 19.02.2020 г. №15/1

ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Настоящие правила устанавливают порядок организации работы МДОУ «Детский сад №5 «Яблонька» (далее-МДОУ) с обращениями граждан.
 2. Порядок организации работы с обращениями граждан распространяется на письменные и устные обращения граждан.
 3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».
 4. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.
 5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:
 - если заявитель не удовлетворен данным ему ответом;
 - если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.
- В этих случаях в графе «ФИО» делается отметка «повторное».
6. Коллективным считается обращение, если оно подписано двумя и более авторами, при этом в графе ФИО указывается первый автор и делается отметка «коллективное».
 7. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия заявителя и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «Ф. И.О.» делается запись «анонимное», в графе «адрес» указывается почтовый индекс по штемпелю (при его наличии).
 8. Все обращения граждан, поступившие в МДОУ (за исключением анонимных) подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней.

Обращения, по которым не требуется дополнительных проверок фактов, изложенных в обращении, рассматриваются в течение 15 дней.

В исключительных случаях срок рассмотрения заявления руководитель вправе продлить не более чем на 30 дней, от установленного законодательством срока, с обязательным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение (промежуточный ответ).

9. В случае если в обращении содержатся вопросы, которые не входят в компетенцию МДОУ, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующую организацию, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

10. Ответственный исполнитель за подготовку ответа и за порядок работы с обращениями граждан несет ответственность за полноту, содержание, ясность изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

12. В письменных ответах указываются меры, принятые для устранения нарушений, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

13. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения;

- ответ заявителю.

14. При устном обращении гражданина лицом, ведущим прием, заполняется «журнал личного приема», в котором указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес, содержание обращения, результаты приема.

15. При устном обращении, с согласия гражданина, ответ ему может быть дан устно в ходе личного приема, если обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ предоставляется в письменной форме в установленные законодательством сроки. В журнале делается отметка о дате направления ответа и исходящем номере.

16. В случае обращения гражданина по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, прием данного гражданина осуществляется заведующим в ближайшее время, независимо от утвержденного графика приема.



Приложение №2
к приказу МДОУ
«Детский сад №5 «Яблонька»
от 19.02.2020г. №15/1

ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

№ п/п	Должностное лицо	День приема	Часы приема
1.	ВРИО Заведующего	Понедельник Среда Пятница	с 15.00 до 17.00 с 08.00 до 10.00 с 08.00 до 10.00
2	Делопроизводитель, заведующий хозяйством	Среда Четверг Пятница	с 14.00 до 17.00 с 14.00 до 17.00 с 14.00 до 16.00



Приложение №3
к приказу МДОУ
«Детский сад №5 «Яблонька»
от 19.02.2020 г. № 15/1

ФОРМА ЖУРНАЛА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Дата приема	Ф. И.О.	Адрес	Телефон	Содержание обращения	Результат приема