

Российская Федерация
Ханты – Мансийский автономный округ - Югра
(Тюменская область)
Муниципальное образование Октябрьский район
Управление образования и молодёжной политики администрации Октябрьского района

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад общеразвивающего вида «Аленький цветочек»
(МБДОУ «ДСОВ «Аленький цветочек»)
628 109, улица Лесная, 36, с. Перегрёбное, Октябрьский район, Тюменская область, ХМАО – Югра
тел. 8 (34678) 38 637, факс 8 (34678) 38 643, 38 747, e-mail: alcvet-ds@oktregion.ru
официальный сайт: www.alcvet-ds.86.i-schools.ru
ОКПО 57421193 ОГРН 1038600200033 ИНН 8614005936 КПП 861401001

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом Заведующего МБДОУ
«ДСОВ «Аленький цветочек»
от 28.05.2014 № 292 - од



Регистрационный номер 23 - ор

ПРАВИЛА
организации работы по обращениям граждан
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад общеразвивающего вида «Аленький цветочек»

село Перегрёбное, 2014

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила организации работы по обращениям граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад общеразвивающего вида «Аленький цветочек» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, действующими положениями Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 № 2534-VII (в редакции от 04.03.1980 с изменениями от 02.02.1988), Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 29.07.2010 года). Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», Федеральным законом от 20.02.1995 № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Государственным стандартом Российской Федерации от 01.07.2003 ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
- 1.2. Правила регулируют правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает Правила организации работы по обращениям граждан должностным лицом (далее - руководителем) Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида «Аленький цветочек» (далее – дошкольная образовательная организация, ДОО).
- 1.3. Установленные Правила распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральными конституционными законами и иными Федеральными законами, и являются обязательным нормативным документом.
- 1.4. Граждане имеют право обращаться к руководителю ДОО лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.
- 1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 1.7. Действие настоящих Правил не распространяется на следующие обращения граждан:
 - обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, процедура рассмотрения которых регламентируется Федеральным законодательством;
 - обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
 - обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации;
 - обращения с просьбой о толковании законодательства Российской Федерации, округа, области, района;
 - обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации;
 - обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых Федеральным законодательством, их уставами и положениями;
 - запросы в архив;

- иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах

В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное руководителю ДОО в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина. Письменные обращения граждан содержат, как правило, наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны, и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены;
- **предложение** - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности ДОО, должностных лиц, на совершенствование предоставляемой образовательной услуги;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДОО в целом, должностных лиц и работников в частности, либо критика деятельности;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию руководителя ДОО, осуществляющее организационно-распорядительные, административно - хозяйственные функции деятельности дошкольной образовательной организации;
- **ходатайство** - письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими или юридическими лицами определенного статуса, прав, свобод;
- **коллективные обращения граждан (петиции)** - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;
- **повторные обращения граждан** - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;
- **анонимные обращения** - обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения руководителем ДОО или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к руководителю должностному лицу дошкольной образовательной организации с критикой деятельности 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 руководителю ДОО, должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Основные принципы деятельности и обязанности руководителя ДОО и должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

- 5.1. Основными принципами деятельности руководителя и должностных лиц ДОО по рассмотрению обращений граждан являются:
 - 5.1.1. защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;
 - 5.1.2. обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям;
 - 5.1.3. своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан;
 - 5.1.4. ответственность за своевременное качественное исполнение обращений и подготовку ответов гражданам возлагается на руководителя ДОО.
- 5.2. Руководитель ДОО при рассмотрении обращений граждан обязан:
 - 5.2.1. своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные решения в порядке, установленном федеральным законодательством, нормативными правовыми актами ХМАО-Югры, Октябрьского района, настоящими Правилами;
 - 5.2.2. систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;
 - 5.2.3. сообщать гражданам, подавшим письменные обращения в письменной, а устные обращения - в устной форме, о решениях, принятых по обращениям; в случаях их отклонения указывать мотивы;
 - 5.2.4. обеспечить своевременное исполнение принятых по обращениям граждан решений;
 - 5.2.5. разъяснять процедуру обжалования принятых решений;
 - 5.2.6. систематически обобщать обращения граждан с целью изучения общественного мнения, совершенствования своей работы, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан;
 - 5.2.7. в случае необходимости, предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, истребовать документы от соответствующих

органов и должностных лиц, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

- 5.3. Руководитель ДОО приказом по основной деятельности определяет должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, в чью обязанность входит выполнение требований данных Правил по исполнению, качеству подготовки ответов и контролю за обращениями граждан, сохранность материалов и документов. В случае отсутствия работников (отпуск, больничный лист, выбытие в командировку, увольнение или перемещение и т.д.) имеющиеся у них обращения граждан передаются другим работникам. Права, обязанности и ответственности сотрудников, участвующих в работе с обращениями граждан, определяются должностными инструкциями.
- 5.4. Делопроизводитель ДОО осуществляет:
 - 5.4.1. приём, первичную обработку поступающих обращений граждан и отправляемых ответов;
 - 5.4.2. регистрацию, классификацию, контроль исполнения обращений граждан консультирование по вопросам организации работы с обращениями граждан;
 - 5.4.3. контроль за формированием дел, оформление их для сдачи в архив, учет и хранение законченных делопроизводством обращений граждан;
 - 5.4.4. информационную и аналитическую работу по письменным и устным обращениям граждан.
- 5.5. Руководитель ДОО обязан предоставлять документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений граждан в качестве доказательств.
- 5.6. Руководитель ДОО имеет право оставить без рассмотрения обращения граждан в случаях:
 - 5.6.1. подачи анонимных обращений (за исключением анонимных обращений, содержащих конкретные сведения о совершенном или готовящемся преступлении или террористическом акте);
 - 5.6.2. подачи обращений, на которые не распространяется действие федерального законодательства.
- 5.7. В случае оставления обращений граждан без рассмотрения на основании пункта 1.7 настоящих Правил, обратившиеся не анонимным порядком граждане извещаются о передаче этого обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения граждан.
- 5.8. Извещение граждан об оставлении их обращений без рассмотрения осуществляется в трехдневный срок со дня регистрации обращений.

6. Требования к письменному обращению

- 6.1. Гражданин в своем письменном обращении обязательно указывает наименование ДОО, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество руководителя, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 6.3. Обращение, поступившее в ДОО в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

7. Сроки рассмотрения обращения граждан

- 7.1. Регистрация обращений граждан производится в день поступления.
- 7.2. Первичное рассмотрение обращений граждан для оформления поручений (резолюции) и определения исполнителей производится руководителем ДОО оперативно, но не более чем в 3-дневный срок.
- 7.3. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:
 - с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
 - без указания конкретной даты исполнения: имеющие в тексте пометку «срочно» - исполняются в 3-дневный срок; имеющие пометку «незамедлительно» - в 5-дневный срок; имеющие пометку «оперативно» - в 10-дневный срок; имеющие пометку «безотлагательно» - в 15-дневный срок, остальные - в срок не более месяца со дня первичной регистрации обращения.
- 7.4. Общий срок рассмотрения заявлений и жалоб граждан - не более 30 дней со дня их первичной регистрации, а для не требующих дополнительного изучения и проверки - рассмотрение безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения заявлений и жалоб может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц.
- 7.5. Предложения и ходатайства граждан рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации. В случае необходимости дополнительного изучения предложений или ходатайств срок их рассмотрения может быть в порядке исключения продлен до трех месяцев.
- 7.6. Ходатайства должностных лиц, депутатов Октябрьского района, сельского поселения Перегрёбное по обращениям граждан, поступившим в адрес ДОО, рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации соответствующего ходатайства. Обращения депутатов, имеющие статус «Депутатский запрос» (с соответствующим решением представительного или законодательного органа о признании обращения депутата депутатским запросом), рассматриваются в срок не более 10 дней.
- 7.7. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.
- 7.8. В случае продления сроков рассмотрения обращений граждане извещаются об этом в 3-дневный срок.
- 7.9. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

8. Организация работы с обращениями граждан. Контроль исполнения

- 8.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся в общей номенклатуре дел и возлагается на делопроизводителя ДОО.
- 8.2. Каждое обращение, письма граждан, телеграммы и распечатки обращений по электронной почте (e-mail), поступившие в ДОО регистрируются. Для регистрации обращений заводится соответствующий Журнал регистрации. Форма Журнала учёта письменных обращений граждан определяется приложением № 1 к настоящим Правилам.

- 8.3. Устные обращения граждан в ходе личного приёма руководителем ДОО, регистрируются в Журнале устных обращений граждан в ДОО. Форма Журнала устных обращений граждан определяется приложением № 2 к настоящим Правилам.
- 8.4. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляется отметка о его регистрационном номере.
- 8.5. После регистрации обращения граждан передаются руководителю ДОО для рассмотрения, изучения и наложения резолюции по направлениям своей деятельности.
- 8.6. Резолюция руководителя должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, формы и даты контроля, подпись, дата оформления резолюции.
- 8.7. В случаях, когда поручение дается двум или несколькими лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Основным исполнителем и соисполнителем вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Резолюция может оформляться на отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты обращения, к которому резолюция относится.
- 8.8. Ответ на письменное обращение должен содержать исчерпывающую информацию на все поставленные вопросы; сведения о том, когда и кем, в какой форме (устно, письменно) дан ответ автору о результатах рассмотрения. (Приложение к Правилам № 3, 4, 5). Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.
- 8.9. Повторные и коллективные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.
- 8.10. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает руководитель ДОО.

9. Решения по обращениям граждан

- 9.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:
 - 9.1.1. О полном или частичном удовлетворении обращения.
 - 9.1.2. Об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения.
 - 9.1.3. О разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.
- 9.2. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и ХМАО-Югры, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием), решениями руководителя ДОО, должностных лиц прав и законных интересов граждан.
- 9.3. Руководитель ДОО, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет их, а в случае необходимости направляет поручения исполнителям.
- 9.4. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения.
- 9.5. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.
- 9.6. Без согласия обратившихся граждан руководителю, должностным лицам ДОО запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о фамилии, имени, отчестве, месте его жительства, работы или учебы и иные данные.

10. Рассмотрение отдельных обращений

- 10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 10.3. Руководитель ДОО, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 10.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не рассматривается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 10.5. В случае, если 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, руководитель ДОО вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ДОО. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 10.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 10.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ДОО.

11. Личный приём граждан

- 11.1. Руководитель дошкольной образовательной организации обязан проводить личный приём граждан.
- 11.2. Личный приём граждан проводится в соответствии с утвержденным приказом по ДОО, графиком приёма граждан.
- 11.3. Информация о месте и времени приёма граждан по личным вопросам руководителем размещается в здании ДОО, на видном месте.
- 11.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 11.5. Делопроизводителем ДОО проводится предварительная запись граждан на личный приём.
- 11.6. Содержание личного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (форма личной карточки определена приложением № 6). 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.

- 11.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
- 11.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя ДОО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 11.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 11.10. Делопроизводителем, в конце календарного года, делается общий анализ устных обращений граждан к руководителю ДОО.

12. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

- 12.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение настоящих Правил, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность руководителя ДОО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 12.2. Преследование граждан в связи с их обращениями влечет ответственность руководителя ДОО в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 12.3. Граждане, чьи обращения содержат материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, которые влекут значительные материальные затраты, связанные с рассмотрением обращений, привлекаются или могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 12.4. Руководитель ДОО, должностные лица несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Контроль соблюдения Правил рассмотрения обращений

Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района в пределах своей компетенции контролирует соблюдение настоящих Правил, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**ОТВЕТ ЗАЯВИТЕЛЮ
(ОБРАЗЕЦ)**

Название И.О.Ф. заявителя
Адрес заявителя
справочные данные
00.00.00. № _____.
на № ____ от _____

Уважаемый И.О.!

1. Вводная часть (полные реквизиты обращения, краткое содержание вопросов).
2. Основная часть (содержание проделанной работы)

По вопросу 1: _____

По вопросу 2: _____
и так далее.

3. Заключительная часть.

Заведующий МБДОУ
«ДСОВ «Аленький цветочек»

С.Н. Куделькина

И.О.Фамилия исполнителя
телефон:

**Ответ заявителю на обращения,
поставленные на контроль и представляемые в ДОО
(ОБРАЗЕЦ)**

(Наименование ведомства,
И.О.Ф. заявителя учреждения, организации,
Адрес заявителя предприятия)
справочные данные
00.00.00. № _____ Должность
на № ____ от ____ И.О.Ф.

Уважаемый И.О.!

1. Вводная часть (полные реквизиты обращения, краткое содержание вопросов).
2. Основная часть (содержание проделанной работы)

По вопросу 1: _____

По вопросу 2: _____
и так далее.

3. Заключительная часть.

Заведующий МБДОУ
«ДСОВ «Аленький цветочек»

С.Н. Куделькина

В дело:

« ____ » _____ 0000 г.

И.О.Фамилия исполнителя
телефон:

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Ответ должен содержать три части:

1. Вводная.
2. Основная часть.
3. Заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения граждан:

- инициалы имени, отчества и фамилия заявителя;
- адрес заявителя (элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи);
- обращение к заявителю;
- ссылка на регистрационный номер и дату регистрации обращения;
- краткое содержание вопросов обращения.

В основной части должно быть указано:

- какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения (что сделано, кем, в какие сроки, чем подтверждено, участники);
- каковы конкретные результаты проведенной работы.

Примерные формулировки:

«проведено», «организовано», «оказано», «выделено» и т.п.

В случае невозможности исполнения обращения в указанные сроки или неисполнения отдельных заданий обращения в ответе оформляется заключительная часть, в которой даётся гарантия исполнения и указываются конкретные сроки исполнения.

Ответ подписывается руководителем ДОО. В левом нижнем углу указывается исполнитель обращения граждан и контактный телефон.

**КАРТОЧКА УЧЁТА
УСТНОГО (ЛИЧНОГО) ПРИЁМА ГРАЖДАН**

« _____ » _____ 20 _____ года

№ _____

Прием ведет:	
Фамилия, Имя, Отчество	
Адрес:	
Место работы:	
Социальное положение	
Льготная категория	
Краткое содержание обращения	
Резолюция:	
Направлено (кому, куда, когда)	
Дата контроля:	
срок дополнительного контроля	
Отметка об исполнении	
Дата и результат	