

ПРИНЯТО:  
педагогическим  
Советом

31.08.2022 № 01

СОГЛАСОВАНО  
управляющим Советом

05.09.2022 № 01



УТВЕРЖДАЮ

Заведующий НРМДОБУ

«ЦРР-д/с «Улыбка»

О.А. Усольцева  
07.09.2022г № 349-0

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в НРМДОБУ «ЦРР-д/с «Улыбка»

### I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в НРМДОБУ «ЦРР-д/с «Улыбка» (далее – дошкольное учреждение) регламентирует порядок и сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее - обращения граждан) в дошкольное учреждение, включая порядок приема, учета и направления ответов по обращению граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в дошкольном учреждении в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации", приказом Минпросвещения России от 14.07.2022 N 556 "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации"

1.3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, не зависимо от вида носителя, в том числе полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Непосредственную организацию рассмотрения обращений граждан осуществляют руководители дошкольного учреждения путем:

- 1) принятия решения по обращению граждан;
- 2) контроля правильности, полноты и своевременности предоставления ответов на обращение гражданина;

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем руководителя.

1.7. Работа с обращениями граждан в дошкольном учреждении включает в себя следующие операции:

- 1) прием и первичную обработку обращений граждан;

- 2) регистрацию и учет обращений граждан;
  - 3) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;
  - 4) рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;
  - 5) подготовку и направление ответов на обращения граждан;
  - 6) хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;
  - 7) личный прием граждан;
  - 8) анализ рассмотрения обращений граждан;
  - 9) контроль за рассмотрением обращений граждан.
- 1.8. Работать с обращениями граждан, поступившими в дошкольное учреждение, и вносить в них исправления вне служебных помещений не разрешается.

1.9. Не является разглашением сведений направление письменного обращения гражданина в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов.

1.10. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

1.11. Передача в средства массовой информации сведений, содержащихся в обращениях граждан, не допускается.

1.12. В случае, если в обращении гражданина указан почтовый адрес и (или) адрес электронной почты гражданина, с которого ранее обращалось иное лицо, при уведомлении о переадресации указанного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, гражданин информируется об этом в целях недопущения разглашения сведений о его частной жизни без его согласия, в том числе его персональных данных.

1.13. Работники дошкольного учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

1.14. Личная ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, за организацию и состояние делопроизводства по рассмотрению обращений граждан и организаций дошкольном учреждение возлагается на руководителей (заместителей).

1.15. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленное заведующей или другому должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в дошкольное учреждение;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе дошкольного учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности дошкольного учреждения и должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя дошкольного учреждения, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в дошкольном учреждении.

1.16. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя или более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

## II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о контактных телефонах дошкольного учреждения, почтовом адресе, электронной почте, местонахождении НРМДОБУ «ЦРР-д/с «Улыбка» размещена на официальном сайте дошкольного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. Справочные материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта дошкольного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":  
<http://ulybkasalym.ru/category/обращения-граждан/>

2.3. График приема граждан заведующим дошкольного учреждения размещается на информационных стендах в приемной заведующего, а также на официальном сайте дошкольного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - график личного приема граждан).

2.4. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в дошкольное учреждение лично гражданами или по адресу: 628327, Россия, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Нефтеюганский район, п. Салым, ул. Солнечная, дом 2.

2.5. График работы приемной дошкольного образования:  
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.00  
обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

2.6. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес дошкольного учреждения телеграммой, факсограммой, почтовым отправлением, доставкой средствами почтовой, курьерской связи, через почтовый ящик, находящийся в коридоре второго этажа здания дошкольного учреждения.

2.7. Устные обращения граждан в виде телефонограмм в дошкольное учреждение направляются по телефону: 8 (3463) 517-699.

2.8. Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены:

- 1) путем заполнения "электронной формы обращения":
  - в разделе «Интернет-приёмная» на официальном сайте дошкольного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <http://ulybkasalym.ru/contacts/>;
  - в разделе «Обратная связь» на официальном сайте дошкольного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <http://ulybkasalym.ru/feedback/>.

2) путем сообщения через электронную почту дошкольного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: ulibka200655@mail.ru

2.9. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании должности, ответственного за его исполнение, осуществляется секретарем руководителя по телефону, оставленному в обращении, или в ответ на адрес электронной почты, в период: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.00 час.; обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

### **III. Порядок приема, первичная обработка и учет обращений граждан**

3.1. Прием, первичная обработка, учет поступающих по почте, курьерской службой, посредством факсимильной связи обращений граждан, документов, связанных с их рассмотрением в дошкольном учреждении, осуществляется секретарем руководителя.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному осмотру секретарем руководителя. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения заведующим или его заместителями.

3.3. При приеме письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, секретарем руководителя:

- 1) проверяется правильность адресование корреспонденции;
- 2) отбираются телеграммы, письма, бандероли, посылки, факсы;
- 3) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются) и скрепкой к тексту письма подкальвается конверт (конверты к письмам граждан сохраняются, так как по ним можно установить фамилию, имя, отчество, адрес отправителя или подтвердить время отправления и получения почтового отправления по штемпелю);

- 4) поступившие с обращением гражданина документы и конверт подкальваются под скрепку после текста обращения (в случае отсутствия самого текста письма и (или) приложения, лицом, принимающим почту, подкальвается заверенная его подписью с указанием даты справка с текстом: "Письменного обращения (и (или) приложения) к адресату нет", которая прилагается к конверту);

- 5) проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина с датой приема, и регистрацией с присвоением номера входящего документа.

3.4. Ошибочно присланная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой.

3.5. Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, регистрацию передаются руководителю.

3.6. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт дошкольного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

— через «Обратную связь», принимаются ответственным за руководство сайтом;

— посредством «Интернет-приемной», принимаются секретарем руководителя.

3.7. Обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при приеме должностным лицом дошкольной организации, через почтовый ящик принимаются секретарем руководителя.

3.8. Телефонограммы, поступившие от граждан, принимаются секретарем руководителя и регистрируются в день поступления.

#### IV. Порядок регистрации поступающих обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в дошкольное учреждение.

4.2. В случае получения обращений граждан в праздничные или выходные дни, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения гражданина в нерабочее время в пятницу оно регистрируется в понедельник.

4.3. Регистрация обращений граждан осуществляется секретарем руководителя.

4.4. Секретарь руководителя при регистрации обращений граждан проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

4.5. На зарегистрированных письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае если место, предназначеннное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.6. Прошедшие регистрацию письменные и электронные обращения граждан в день их регистрации представляются руководителю для ознакомления и определения ответственного исполнителя, с целью рассмотрения и оформления ответа авторам обращений.

4.7. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц дошкольного учреждения, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

4.8. Обращения граждан, содержащие обжалование приказов и распоряжений дошкольного учреждения, направляются заместителям заведующего (руководителям) соответствующих направлений.

4.9. Проекты подготовленных ответов для граждан предоставляются руководителю для резолюции

#### V. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления авторов обращений

5.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в дошкольном учреждении, если не установлен иной срок.

5.2. Ответственный исполнитель осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование, визирование и подписание ответа в течение 27 дней (если не установлен иной срок).

**Нефтеюганское районное муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад «Улыбка»**

5.3. Дошкольное учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления, учредителя или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.4. Сроки рассмотрения обращений в дошкольном учреждении исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.5. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в дошкольное учреждение с указанными сроками рассматриваются в срок, указанный в поручении.

5.6. Ответственному исполнителю предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - Соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину, и право инициативного запроса необходимой информации от других должностных лиц, не указанных в качестве соисполнителей.

5.7. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

5.8. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока.

5.9. Проект ответа по обращению гражданина ответственным исполнителем создается в течение 4 дней со дня регистрации обращения.

## VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие в дошкольное учреждение, подлежат обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

6.2. По результатам рассмотрения обращения гражданина должно быть принято одно из следующих решений:

- 1) принятие к разрешению и дачи ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов;
- 2) оставление без рассмотрения;
- 3) направление по принадлежности на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией и уведомление гражданина о направлении его обращения;
- 4) прекращение рассмотрения обращения;
- 5) приобщение к ранее поступившему обращению гражданина;
- 6) возврат заявителю.

6.3. При подготовке ответа на обращение гражданина работник дошкольного учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, изучает содержание обращения гражданина и приложенных к нему в подтверждение изложенных доводов документов и материалов (при наличии), а при необходимости уточнения обстоятельств и доводов посредством участия гражданина, направившего

обращение, в том числе в целях изучения необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов в иных государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц.

6.4. В случае если данных, указанных в обращении гражданина, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем, заместителем руководителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

6.5. В случае необходимости рассматривающие обращение работники дошкольного учреждения могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения гражданина с выездом на место принимается руководством. При рассмотрении обращений граждан с выездом на место результаты выезда оформляются заключениями и актами, которые хранятся в дошкольном учреждении вместе с обращением гражданина.

6.6. Обращения граждан, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

6.7. В соответствии с резолюцией ответственный исполнитель готовит проект ответа на обращение гражданина с учетом информации, полученной от соисполнителей по конкретному обращению.

6.8. Гражданину на одно его обращение дается только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении гражданина.

6.9. Подготовленные ответы на обращения граждан ответственным исполнителем оформляются в проекте на бланке дошкольного учреждения и направляются на визирование.

6.10. Ответа гражданину подписывает заведующий.

6.11. Ответы на обращения граждан подписываются заведующим, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с их компетенцией.

6.12. Ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) работников дошкольного учреждения подготавливаются за подписью соответствующего курирующего заместителя заведующего.

6.13. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданам без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

6.14. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение гражданина, а также за отсутствие в ней сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или являющихся конфиденциальными, несет руководитель дошкольного учреждения, на рассмотрении которого находилось обращение гражданина.

6.15. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, даны на них исчерпывающие ответы и приняты необходимые меры по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина.

6.16. При утрате письменного обращения гражданина руководителем принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок.

6.17. Секретарь руководителя не позднее 27 дней (если не установлен иной срок исполнения) с даты регистрации обращения, следит за сроком исполнения.

6.18. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется секретарем руководителя.

6.19. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

## VII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

7.1. В случае, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение гражданина не дается.

7.2. При получении письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Ответственный исполнитель вправе оставить обращение гражданина без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

7.3. Если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Ответственный исполнитель направляет в тот же день такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.4. В случае если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Ответственный исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## VIII. Порядок направления ответов по обращению граждан

8.1. Отправка ответов гражданам осуществляется ежедневно, может быть выдан лично по заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

8.2. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, поступившем в дошкольное учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в дошкольное учреждение письменной форме.

8.3. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответдается каждому гражданину отдельно на указанный им в обращении адрес.

8.4. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес с просьбой довести данный ответ до сведения других граждан, подписавших обращение.

8.5. Если в обращении гражданина указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, для обращений в письменной форме, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания), ответдается гражданину на все указанные адреса.

5

*Нефтеюганское районное муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад «Улыбка»*

ся  
та  
  
ы  
иу  
ом  
ю  
ий  
ву  
о  
ке  
лай  
в  
  
ни  
их  
ту,  
о  
с  
  
ть  
го  
то  
яа,  
в  
  
ми  
ну  
  
ля  
чу,  
их  
  
ри  
ает  
юес

8.6. По просьбе гражданина ответ может быть направлен по электронному и/или почтовому адресу, указанному в обращении независимо от формы подачи обращения.

8.7. Направление ответа на обращения граждан адресатам после снятия документа с контроля осуществляется секретарём руководителя.

## IX. Организация и проведение личного приема

9.1. На личный прием к руководителю дошкольного учреждения можно подойти, уведомив секретаря руководителя, в период:

Вторник с 14.00 час. до 19.00 час.;

Четверг с 8.00 час. до 14.00 час.;

Обед с 12.00 час. до 12.30 час.

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации.

9.3. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

9.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Положением.

9.6. В случае, когда изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема.

9.7. По вопросам, не входящим в компетенцию руководителя, гражданину рекомендуется обращаться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.8. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации личного приема граждан, *форма Журнала регистрации личного приема граждан в приложении 1 к настоящему Положению*.

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

## X. Порядок завершения работы с обращениями граждан

10.1. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела секретарем руководителя в хронологическом порядке по систематическому принципу.

10.2. Каждое рассмотренное письменное обращение гражданина и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- 1) лист резолюции по письменному обращению гражданина;
- 2) письменное обращение, приложения к нему (если имеются);
- 3) визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);
- 4) служебное письмо о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

5) заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

6) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

10.1. Подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан запрещается.

10.2. Обращения граждан хранятся в архиве дошкольной организации в течение 5 лет.

10.3. На архивные дела, срок хранения которых истек, составляется акт на уничтожение документов.

## XI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Секретарь руководителя в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует руководителя дошкольного учреждения о нарушениях исполнительской дисциплины.

11.2. Руководитель:

— обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, и с участием гражданина, направившего обращения;

— имеет право создать комиссию по рассмотрению обращения гражданина, принять решение о рассмотрении обращения с выездом на место;

— запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

— принимает меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

— дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

— уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией;

— обеспечивает систематический анализ и обобщение письменных и устных обращений, обеспечивает мониторинг их количества и тематики и проводимой в дошкольном учреждении работы с ними.

11.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

Приложение 1  
Положению о порядке рассмотрения  
 обращении граждан в  
 НРМДОБУ «ЦРР-д/с «Улыбка»

(Форма)

Журнал регистрации личного приема граждан

Дата приема	Фамилия , имя, отчество граждан ина,	Домашний Адрес, телефон	Содержание устного обращения или Вх.№ от _____ принятого письменного заявления	Результат рассмотрения обращения граждан	Дата исполнения	Дополнительный контроль	Результа т	Дата, должност ь исполните ля
1	2	3	4	5	6			

*Нефтеюганское районное муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад «Улыбка»*

Прошнуровано, пронумеровано  
на 6 листов (ах)

Заведующий ЛОУ Гульнара Садыковна Солычева

«24» сентября 2014

