

**ПРИНЯТО:**

на заседании педагогического  
совета № 1 от 02.09.2014г.

**Утверждаю:**

Заведующий МАДОУ города  
Нижневартовска ДС №52

«Самолётик»

 Н.А. Якимова

Приказ от 02.09.2014г. №330



**Регламент работы с обращениями граждан в МАДОУ города Нижневартовска  
ДС №52 «Самолётик»**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в МАДОУ города Нижневартовска ДС №52 «Самолётик», подведомственном департаменту образования администрации города, (далее - Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес руководителя учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в МАДОУ города Нижневартовска ДС №52 «Самолётик», подведомственном департаменту образования, (далее - учреждение) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- с Федеральным законом от 29.12.2012 г. N273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

**II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений  
граждан в учреждении**

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения.

Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

### **III. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан**

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства учреждения.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;
- документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
- журнал регистрации письменных обращений граждан;
- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

3.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение 1 к Регламенту), рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

3.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

3.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

3.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

3.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет руководитель учреждения.

3.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем также делается отметка в регистрационно-контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

### **IV. Личный приём граждан**

4.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно по вторникам с 16.00 до 18.00 часов. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте.

4.2. Во время личного приема заполняются контрольно - регистрационные карточки по форме (приложение 2 к Регламенту).

4.3. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный руководителем учреждения работник.

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
города Нижневартовска детский сад №52 «Самолётик»**

**Карточка письменного обращения**

Карточка № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Вид документа		Приложение		<b>(Отметка о контроле)</b>	
Льготная категория		Социальный состав			
Фамилия		Имя		Отчество	
Место работы				Телефон	

Адрес \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Куда адресовал заявитель \_\_\_\_\_ руководителю учреждения

Откуда поступило \_\_\_\_\_

Регистрационный № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

Куратор		Дата исполнения	
Исполнитель		Резолюция	

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к регламенту работы с обращениями  
граждан в образовательном учреждении

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
города Нижневартовска детский сад №52 «Самолётик»**

**Карточка личного приёма граждан  
от №**

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Льготная Категория \_\_\_\_\_ Социальный статус \_\_\_\_\_

Место Работы \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое Содержание \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_ Дата исполнения  
(ФИО.)

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_  
(подпись)

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
города Нижневартовска детский сад №52 «Самолётик»**

**Карточка письменного обращения**

Карточка № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Вид документа	(жалоба, предложение, заявление)		Приложение (наименование приложений документов, кол - во стр.)	(Отметка о контроле)	
Льготная категория	(перечень в п.5 формы 1 приложение №2 к приказу)	Социальный состав	(служащий, рабочий, домохозяйка, безработный, студенты, тд.)		
Фамилия		Имя		Отчество	
Место работы				Телефон	

Адрес

Ответ направить \_\_\_\_\_ (указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)

Куда адресовал заявитель \_\_\_\_\_ руководителю учреждения

Откуда поступило \_\_\_\_\_ (способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)

Регистрационный № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Тема

Краткое содержание

Куратор		Дата исполнения	
Исполнитель		Резолюция	

Перенос срока \_

Дата ответа \_\_\_\_

С контроля снял: