

Утверждено:
приказом заведующего
от _____ № _____

Порядок рассмотрения обращения граждан

1. Порядок рассмотрения обращений

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное бюджетное образовательное учреждение центр развития ребенка — детский сад №2 «Рябинка» (далее ДООУ) определён положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в ДООУ или должностным лицам ДООУ.

1.3. На обращения с вопросами, относящимися к компетенции ДООУ и его должностных лиц, авторам обращений направляются письменные ответы по существу поставленных вопросов.

1.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение выдается заявителю при личном посещении ДООУ независимо от установленных сроков рассмотрения обращения.

2. Сроки исполнения обращений граждан

2.1. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней.

2.2. Обращения, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу — до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

2.3. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в ДООУ, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти, органов местного самоуправления, органов управления образованием с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3. Письменные обращения

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин

прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДООУ и его должностным лицам.

3.4. Регистрацию обращений граждан ведут администрация или секретарь ДООУ в соответствии со своими полномочиями и курируемыми вопросами. Регистрация осуществляется в специально оформленных журналах.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ и его должностных лиц, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Должностное лицо ДООУ:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения по курируемым вопросам, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и организациях,

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина,

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством,

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или организацию в соответствии с их компетенцией.

4.2. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Личный прием

5.1. При необходимости обращения в ДООУ граждане могут записаться на личный прием, который организуется заведующим ДООУ во вторник с 10.00 часов до 17.00 часов по московскому времени.

5.2. Запись на прием граждан осуществляется по телефону: (48546) 2-13-39.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Заведующий ДООУ осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений: анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, соблюдению сроков рассмотрения обращений.