

01 - 03

**ПРИНЯТО**

Собранием трудового  
коллектива МДОУ "Детский сад № 10"  
с. Коровий Ручей  
протокол № 2 от 02.10.10 г

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий МДОУ "Детский сад № 10"  
с. Коровий Ручей  /Т. А. Дуркина/  
приказ № 33 от 04.10.2010 г..



**Положение о порядке рассмотрения  
обращений граждан**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий локальный акт регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан, предусмотренный Законом Российской Федерации № 59 Федерального Закона от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

## **2. Регистрация обращений**

2.1. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на заведующего дошкольным учреждением.

2.2. Поступившие на имя заведующего обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ставит личную подпись и дату.

2.4. Письменное обращение (заявление, жалоба) подлежит обязательной регистрации в журнале входящих документов в течение трех дней с момента поступления. Регистрацию осуществляет заведующий ДДОУ.

2.5. Регистрационный индекс поступившего обращения, предложения, заявления, жалобы граждан указывается в регистрационном штампе, который проставляется в правом нижнем углу первой страницы, при отсутствии на ней свободной площади - на следующей странице.

2.6. Регистрационный индекс состоит из порядкового номера поступившего обращения.

2.7. Повторным обращениям, предложениям, заявлениям, жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и делается отметка "Повторно", которая проставляется в правом верхнем углу. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.8. Обращения, заявления, предложения и жалобы одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различными адресатами, учитываются под регистрационным индексом первого обращения.

## **3. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Письменное обращение, поступившее в МДОУ "Детский сад № 10" с. Коровий Ручей, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.2. Должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения и дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации дошкольного учреждения, направляется

в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, то в течение семи дней со дня регистрации обращения им направляется копия обращения.

3.5. Обращения, заявления, предложения и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В случаях, когда в ответах на обращения указываются меры, которые будут приняты в последующем, и указан срок исполнения, на таких обращениях делается отметка "Дополнительный контроль". Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения. Решение о снятии с контроля обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан принимает заведующий ДОУ на основании окончательного ответа заявителю.

3.6. Обращения, предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие на имя заведующего, формируются в отдельное дело. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего дошкольным учреждением.

3.7. Ответственность за работу по обращениям граждан, своевременность исполнения, полноту и достоверность ответов несет заведующий дошкольным учреждением.