

**муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 217 «Золотая рыбка»**

660073, г. Красноярск, ул. Устиновича, д.386, dou217@mail.ru

Принято на общем собрании коллектива № 2 от 05.02.2019г.

От работодателя:

Заведующий
муниципального бюджетного
дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 217
«Золотая рыбка»


 М.Ф. Петровская

М.П.
Приказ № 39/П от 05.02.2019г.



От работников:

Председатель первичной
профсоюзной организации
муниципального бюджетного
дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 217
«Золотая рыбка»

 Н.О. Парфенова

05.02.2019г.

**РЕГЛАМЕНТ
ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ
ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

КРАСНОЯРСК 2019г.

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад № 217 «Золотая рыбка».

660073, г. Красноярск, ул. Устиновича 38 Б, ☎ 2-24-39-13, E-mail: dou217@mail.ru,

ОКПО 53640952 ОГРН 1032402644449 ИНН/КПП 2465047118/246501001

Принято: на Общем собрании
трудового коллектива: протокол № 2
от «05» 02 2019 г.

Согласовано: Председатель первичной профсоюзной
организации МБДОУ № 217 Парфенова Н.О.



РЕГЛАМЕНТ

подготовки ответов по обращениям граждан

1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема.
3. Заведующий ДОУ:
 - 3.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
 - 3.2. 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;
 - 3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - 3.4. дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
 - 3.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.
4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующей ДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.
6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в

письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ДОУ

по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами

заведующей ДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за

подписью заведующей ДОУ и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а

также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

7. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
8. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.