



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОД ОКРУЖНОГО ЗНАЧЕНИЯ НИЖНЕВАРТОВСК

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА ДЕТСКИЙ САД №21 «Звездочка»**

628615 Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Нижневартовск, ул. Менделеева дом 18 а, Тел. 67-11-13,
67-13-91, Тел./факс (3466)67-11-13 E-mail: dskv-21@mail.ru
ОКПО 52059379, ОГРН 1028600960981, ИНН/КПП 8603092239/860301001

ПРИКАЗ

«09» января 2023г

№ 6

Об организации приема граждан, участников образовательного процесса по заявлениям, предложениям, жалобам в 2022 году, в том числе с использованием информационной системы ССТУ.РФ, информационной системы «Платформа обратной связи» (ПОС)

На основании Федерального Закона №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 27.12.2018г.), Положения о делопроизводстве по предложениям, заявлениям, жалобам граждан в МАДОУ города Нижневартовска ДС №21 «Звездочка», регламента работы с обращениями граждан, в целях улучшения работы по рассмотрению предложений, заявлений, жалоб упорядочения приема граждан, участников образовательного процесса образовательного учреждения.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать прием граждан в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
2. Утвердить постоянно действующей комиссию по приему граждан, участников образовательного процесса в составе:
Председатель комиссии:
Заведующий Крамчанинова Г.А.
Члены комиссии:
Педагог психолог Попова И.С.
Заместитель заведующего по ВМР Заковряжина С.В.
Делопроизводитель Галиева Э.Ф.
3. Утвердить:
 - график приема граждан, участников образовательного процесса вторник с 16.00 до 18.00. Приложение 1.
 - положение о порядке рассмотрения обращений граждан. Приложение 2.
 - должностную инструкцию делопроизводителя по приему граждан по предложениям, заявлениям, жалобам. Приложение 3.
 - регламент работы с обращениями граждан в МАДОУ города Нижневартовска ДС №21 «Звездочка». Приложение 4.

- форма журнала личного приема граждан, участников образовательного процесса, приложение 5
- форма журнала регистрации предложений, заявлений, жалоб участников образовательного процесса приложение 6
- форму карточки личного приема, приложение 7.
- форму карточки письменного обращения граждан, приложение 8.

4. При необходимости приглашать на прием граждан, участников образовательного процесса, специалистов, педагогических работников, бухгалтеров, медицинских работников, специалиста ОК, заместителя заведующей по ВМР, заместителя заведующей по АХР.

5. Осуществлять систематический контроль за состоянием дел по рассмотрению личных обращений граждан, участников образовательного процесса, по устранению причин и условий, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов участников образовательного процесса, вызывающие повторные заявления и жалобы, снятие с контроля личных обращений граждан.

6. Назначить ответственным за обращение и анализ поступающих предложений, заявлений, жалоб, за регистрацию обращений в информационной системе ССТУ.РФ, информационной системы « Платформа обратной связи» (ПОС) делопроизводителя Галиеву Э.Ф.

7. Делопроизводителю Галиевой Э.ф.

7.1. Расположить информацию о личном приеме в холле 1 этажа, на индивидуальном стенде.

7.2. Ежеквартально обобщать обращения граждан, участников образовательного процесса с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, мнений, интересов участников образовательного процесса, в срок до 10 числа каждого квартала.

7.3. Предоставлять статистическую справку руководителю по итогам работы за календарный год в срок до 15 января.

7.4. Предоставлять отчет о поступлении обращений на ССТУ.РФ в срок не позднее 1 числа, следующего за отчетным.

7.5. Вести постоянный учет информации поступающей в информационной системы « Платформа обратной связи» (ПОС)

8. Делопроизводителю по приему граждан, участников образовательного процесса с предложениями, заявлениями, жалобами действовать согласно, положения о делопроизводстве по приему граждан с предложениями, заявлениями, жалобами.

9. Результаты по обращениям граждан рассматривать на совещании при руководителе, на общем собрании членов трудового коллектива на общем собрании не реже 1 раза в квартал.

10. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий

Г.А. Крамчанинова

Приложение 1.

График приема граждан, участников образовательного процесса

№п\п	Ф.И.О. должностного лица ведущего прием	должность	место проведения приема	время проведения приема
1.	Крамчанинова Галина Александровна	заведующий	кабинет заведующего, 2 этаж	вторник с 16.00- до 18.00

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка» (далее Положение) разработано на основании Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». и регулирует правоотношение возникшие в связи с обращениями участников образовательного процесса муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка» (далее МАДОУ) и граждан города Нижневартовска.

1.2. Настоящее положение определяет порядок ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, определяет термины и их использование в соответствии с требованиями законодательства РФ

2. Порядок ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан

2.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, участников образовательного процесса ведется от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц на основании приказа руководителя.

2.2. Все поступающие предложения, заявления и жалобы граждан участников образовательного процесса должны быть приняты, учтены и зарегистрированы в журналах:

- предложения, заявления и жалобы в устной форме в журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб участников образовательного процесса;
- предложения, заявления и жалобы в письменной форме в журнале личного приема граждан, участников образовательного процесса.

2.3. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы подлежат централизованной регистрации в регистрационной контрольной карточке. Регистрационный индекс предложения, заявления и жалобы проставляется в нижнем правом углу заявителя, формы которого определяются "ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. -ст) (ред. от 14.05.2018) и состоит из начальной буквы фамилии автора письма, заявления, жалобы и порядкового номера поступившего документа. ПРИМЕР: К-187 от 12.09.2004

2.4. Все поступающие в МАДОУ предложения, заявления и жалобы граждан, участников образовательного процесса должны быть приняты, учтены и зарегистрированы в карточке личного приема или в карточке письменного приема граждан (далее регистрационная карточка) в день их поступления (поступившего через почтовый адресат, телефон доверия, через электронный ящик, либо лично при приеме).

2.5. Повторные предложения, заявления и жалобы граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления и жалобы. ПРИМЕР: К-187/1, К-187/2, К-187/3.

2.6. В правом верхнем углу повторных предложения, заявления и жалобы в регистрационной карточке делается отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому вопросу, если со времени подачи первого заявления, предложения, жалобы истек установленный срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом (15 и более дней)

2.7. Количество экземпляров регистрационных карточек и картотека определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручения по предложениям, заявления и жалобам и их анализ.

2.8. Картотека может формироваться по расположенным в алфавитном порядке фамилиям лиц от которых поступили предложения, заявления и жалобы, по темам вопросов, затронутых в письмах, по датам поступления

3. Осуществление контроля за разрешением поступивших предложений, жалоб, заявлений. Порядок рассмотрения предложений, жалоб, заявлений.

3.1. Контроль за своевременным разрешением предложения, заявления и жалобы граждан, участников образовательного процесса возлагается на руководителя, который обязан обеспечить своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложения, заявления и жалобам.

3.2. Письма граждан требующие сообщить результаты рассмотренных предложений, заявлений и жалоб граждан, берется на особый контроль. На всех экземплярах регистрационных карточек и на предложения, заявления и жалобах, в верхнем левом углу ставиться буква К (контроль).

3.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которых даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалоб. Руководитель принимает решение о снятии с контроля предложения, заявления и жалобы граждан, по результатам работ и составлению справок должностных лиц, назначенных рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, приказом руководителя.

3.4. Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан, участников организационного процесса дает руководитель и другие должностные лица назначенные приказом руководителя проводить расследование по предложения, заявления и жалобам. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа, делается соответствующая запись в регистрационной карточке.

3.5. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела (по номенклатуре), в которой подшивается переписка по разному вопросу. Предложения, заявления и жалобы граждан, считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

3.6. Должностное лицо (делопроизводитель), назначенное приказом руководителя, ежеквартально анализирует и обобщает предложения, заявления и жалобы, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствовать работу МАДОУ.

3.7. Материалы для анализа обобщение подготавливает должностное лицо (делопроизводитель). Все предложения, заявления и жалобы граждан, он оформляет в виде аналитической справки, которую представляют руководителю ДОУ ежеквартально до 10 числа следующего за отчетным..

3.8. Предложения, заявления и жалобы граждан, участников образовательного процесса должны быть возвращены после их решения делопроизводителю, ведущему делопроизводство по предложения, заявления и жалобы граждан, со всеми относящимися к ним материалами и экземпляров регистрационных карточек для централизованного формирования дела и картотеки. Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается. На каждом предложении, заявлении и жалобе после окончательного решения и его исполнения ставиться подпись «В дело» и подпись руководителя или должностного лица, принявшего это решение.

3.9. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в ДОУ.

3.10. Документы в этих делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле в самостоятельную группу.

3.11. При повторном заявлении, предложении, жалобе и появлении дополнительных документов, они подшиваются к данной группе документов.

3.12. При формировании дел проверяется правильность направленных документов в дело, их полнота компактности.

3.13. Неразрешенные или неправильно оформленные документы по предложениям, заявлениям, жалобам подшивать в дело запрещено. Обложка дела должна оформляться в соответствии с "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) ответ на обращение подписывается руководителем МАДОУ.

4. Права и ответственность сторон , осуществляющих прием и регистрацию предложений, заявлений и жалоб.

4.1. Все участники образовательных отношений, иные граждане, направившие для рассмотрения предложения, заявления и жалобы имеют право:

граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан руководителю МАДОУ, либо должностному лицу, ответственному за регистрацию и рассмотрение предложения, заявления и жалобы

граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

- Гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#);

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Все участники в равной степени несут ответственность за исполнение законодательных норм,

4.3. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную [законодательством](#) Российской Федерации.

5. Делопроизводство

5.1. МАДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и других предложениях, заявлений, жалоб.

5.2. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на руководителя и должностное лицо, работающего с данной категорией документов.

5.3. Срок хранения заявлений, предложений, жалоб составляет 5 лет. В необходимых случаях комиссией по приему граждан МАДОУ может быть принято решение об увеличении срока

хранения или постоянного хранения ценных предложений граждан. Решения комиссии об увеличении сроков хранения документов по предложениям заявлениям граждан утверждается руководителем.

5.4. Дела, подлежащие постоянному, а также временному (свыше 10 лет) хранению, передаются в архив учреждения, через год после завершения делопроизводства по ним.

5.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам подлежат уничтожению в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству МАДОУ.

5.6. В МАДОУ ведется журнал регистрации предложений, заявлений, жалоб участников и журнала личного приема граждан, участников. Журналы пронумерованы, прошиты, скреплены печатью и подписью руководителя. Подлежат хранению в сроки, установленное для документов данным положением.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем МАДОУ и действует до принятия нового Положения.

Разработал:

(подпись)

(Ф.И.О.)

Регламент работы с обращениями граждан муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад №21 «Звездочка»

1. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад №21 «Звездочка» (далее МАДОУ), подведомственного департаменту образования администрации города, (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес заведующего МАДОУ а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3.

Р
егламент устанавливает порядок приёма, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении, раскрывает порядок ведения личного приема граждан, разъясняет порядок организации делопроизводства по работе с обращениями граждан.

2. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения, письменных и устных обращений граждан в учреждении

Письменное обращение, поступившее в МАДОУ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменное обращение в течении 1 дня должно быть зарегистрировано в информационной системе ССТУ.РФ

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. А именно:

В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, данное обращение рассматривается в течение 20 дней со дня его

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, 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, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению (ч.4. ст.11.ФЗ).

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению (ч.4. ст.11.ФЗ).

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой

государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

апрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В этом случае невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд (п.6., ст. 8 ФЗ)

одержание устного обращения, регистрируется в журнале личного приема граждан и заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

дельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

исьменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются карточкой личного приема, рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции

е подлежат рассмотрению и не предоставляется ответ на обращения в случаях:

- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; сли в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- иные случаи в соответствии статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется в номенклатуре дел руководителя.

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

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;
- журнал приема письменных обращений граждан;
- документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);

- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

3.3. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения, либо лицо его замещающее:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- 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".
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.3. настоящего регламента
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- обеспечивает предоставление отчета ежемесячно, в срок до 1 числа, следующего за отчетным в информационной системе СССТУ.РФ

3.4. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.5. 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.

4. Осуществление контроля за исполнение обращений граждан

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

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. Для осуществления контроля за своевременным предоставлением отчета по ССТУ.РФ ответственное лицо, подтверждает его отправку скрин-шотом из информационной системы.

5. Личный приём граждан

5.1. 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 (холл 1 этажа, информационный стенд около кабинета руководителя, 2 этаж), на сайте МАДОУ.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](#), удостоверяющий его личность

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

5.4. Во время личного приема в обязательном порядке заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме, утвержденные приказом руководителя

МАДОУ города Нижневартовска ДС №21 «Звездочка»

Карточка личного приёма граждан

от _____ № _____

Фамилия, имя, отчество

заявителя _____

Адрес _____

—

Льготная

Социальный

категория статус _____

Место работы _____

Ответ направить _____

Тема _____

Краткое

содержание _____

Руководитель _____

Дата исполнения _____

(Ф.И.О.)

Исполнитель _____

Резолюция _____

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____

(подпись)

индекс дела :

№ _____ от _____ 20 ____ г.

МАДОУ города Нижневартовска ДС №21 «Звездочка»

Карточка письменного обращения граждан
Карточка № _____ от _____ г.

Вид документа		на	Приложение	Контроль	
Льготная категория		Социальный состав			
Фамилия		Имя		Отчество	
Место работы _____ Должность _____			Телефон	<u>дом.</u> <u>моб.</u> <u>раб.</u>	
Адрес	Город _____ Улица _____ _____ дом _____ квартира _____				
Фактический адрес					
Ответ направить		<u>По месту жительства</u>			
Куда адресовал заявитель:					
Откуда поступило					
Регистрационный номер _____ от _____					
Тема _____ _____ _____					

Краткое содержание

Куратор		Дата исполнения	
Исполнитель		Резолюция	

Перенос срока _____ Дата ответа _____

С контроля снял: _____

Полученное от гражданина письменное обращение зарегистрировано за № _____ от « _____ » _____ 201__ г.

Исполнитель _____

Ответ дан за № _____ от « _____ » _____ 201__ г.

С согласия гражданина ответ на обращение дан устно, в ходе личного приема.

Письменного ответа не требуется (требуется) _____

 Личная подпись гражданина

Дата _____

Личная подпись ведущего прием

 Дата

индекс дела :
 № _____ от _____ 20__ г.

