 3.2. В случае  необходимости  в подтверждение  своих  доводов  гражданин к письменному  обращению  прилагает  документы и материалы  либо их копии,  которые  возвращаются  заявителям  по их просьбе.

3.3. Обращение,  поступившее в администрацию ДОУ по  информационным  системам  общего  пользования,  подлежит  рассмотрению  в порядке,  установленном  настоящим  Положением.

3.4. Гражданин  направляет  свое  письменное  обращение  непосредственно  на имя  заведующего ДОУ.

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

3.6. Письма  граждан  с пометкой «лично»  после  прочтения адресатом,  в случае,  если  в них ставятся вопросы,  требующие  официальных  ответов,  передаются  на  регистрацию  в установленном порядке.

3.9. Запрещается  направлять жалобы  граждан  на  рассмотрение  тем  сотрудникам ДОУ, решение  или действие (бездействие)  которых  обжалуется.

**4. Рассмотрение  обращений  граждан, подготовка  ответов**

4.1. Обращение,  поступившее  заведующему ДОУ,  подлежит  обязательному рассмотрению.

4.2. Учет,  регистрация,  ход  рассмотрения  обращения  граждан  осуществляются заведующим с занесением  в журнал обращений граждан.

4.3. Ответы  на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся  на бланке  учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.

**5. Сроки  рассмотрения  обращений  и  уведомление  заявителей**

5.1. Обращения,  поступившие заведующему ДОУ, рассматриваются  в срок до одного месяца  со дня их регистрации, если иной срок (меньший)  не  установлен  руководителем.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются  безотлагательно.

О результатах  рассмотрения  уведомляются  заявители.

  5.1.2. В исключительных  случаях заведующий ДОУ вправе продлить срок  рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив  о продлении   срока  его рассмотрения  гражданина,  направившего  обращение. Продление срока  оформляется  исполнителями  не менее чем за пять дней  до истечения  срока  рассмотрения  обращения.

**6. Организация  работы  по личному  приему  граждан**

  6.1. График и порядок личного приема  граждан в  ДОУ устанавливается  заведующим ДОУ.

  6.2. При  личном  приеме гражданин  предъявляет  документ,  удостоверяющий  его  личность.

  6.3. По  вопросам,  не входящим  в компетенцию заведующего ДОУ,  заявителям  рекомендуется  обратиться  в соответствующие  органы,  учреждения,  организации.

  6.4. 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.

  6.5. При повторных обращениях подбираются  имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

**7. Работа с обращениями, поставленными  на  контроль**

  7.1. Обращения,  в  которых  сообщается  о конкретных  нарушениях  законных прав и  интересов граждан, ставятся на контроль.

  7.2. Обращение  считается  исполненным  и снимается с контроля,  если  рассмотрены  все  поставленные  в нем  вопросы,  приняты  необходимые  меры,  заявителям  дан ответ. Решение о  снятии с контроля принимает заведующий ДОУ.

Приложение№1

Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение

Владимирский детский сад «Ручеек»

**ЖУРНАЛ**

**учета обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата обращения** | **Ф.И.О.**  (полностью)  **обратившегося** | **Социальный статус обратившегося** | **Домашний адрес обратившегося,**  **Контактный телефон** | **Суть обращения** | **Принятые меры** |