

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом заведующей МКДОУ «Сказка»  
от 09 января 2023 года №12-О

**Положение  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан**



Подписано цифровой  
подписью: Кузнецова  
Татьяна Вениаминовна  
Дата: 2023.11.29 10:50:47  
+4.00

п. Силикатный  
2023г

## 1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном дошкольном образовательном учреждении Силикатненский детский сад «Сказка» (далее – МКДОУ «Сказка») разработано в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.

1.2. Положение определяет сроки и последовательность организационных действий МКДОУ «Сказка» при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также и организации приема граждан.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МКДОУ «Сказка», конкретные пути и способы решения.

**Заявление** – обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес МКДОУ «Сказка», руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

1.5. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

## 2. Основные задачи и функции в работе с обращениям граждан

### Основные задачи:

1. Организация централизованного учета письменных, устных обращений и обращений, поступивших в электронном виде, граждан.

2. Организация приема граждан и своевременное рассмотрение обращений граждан.

### Функции:

1. Осуществление приема, учета и регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) обращений, контроль своевременного их рассмотрения.

2. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях.

3. Ежедневный прием и консультации граждан.

4. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан.

5. Информирование обратившихся граждан о результатах рассмотрения заданных ими вопросов.

6. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения.

7. Осуществление необходимых мер по защите информации, имеющих персональные данные, в т.ч. представленных в электронной форме.

### **3. Право граждан на обращение, при рассмотрении обращений**

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Управление.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.3. При рассмотрении обращения должностным лицом МКДОУ «Сказка» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследовать его в связи с его обращением с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Информация, содержащая сведения о персональных данных ребёнка, успеваемости, состояния здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

## **5. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений**

5.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется ответственными лицами с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

5.2. Сведения о местонахождении МКДОУ «Сказка», полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте МКДОУ «Сказка».

## **6. Требования к обращению**

6.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность;
- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон, личную подпись заявителя и дату. (Приложение 1)

7.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 7.1 и электронный адрес отправителя.

## **7. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений**

7.1. Обращение не рассматривается, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно давались письменные ответы;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и контактный телефон для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного заявления не поддается прочтению;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, содержащих информацию о персональных данных сторонних лиц.

7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданин.

## **8. Последовательность административных действий**

8.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции учреждения;
- регистрация поступивших обращений;
- определение порядка разрешения вопроса по существу;
- определение исполнителя;

- установление срока исполнения;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

## **9. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

9.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в Управление.

9.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте России, по факсу, по электронной почте, по сайту, по телефону, через ящик доверия.

9.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, письменные обращения непосредственно от граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают инспектору приемной МКДОУ «Сказка».

9.4. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

9.5. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

## **10. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

10.1. Инспектор приемной производит регистрацию обращения (независимо от формы и источника поступления) с присвоением регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в Управление (далее – журнал). Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

10.2. Форма регистрации обращений может быть журнальной и электронной.

10.3. Заведующая канцелярией:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп МКДОУ «Сказка» с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- При регистрации в журнал учёта обращений граждан или в электронную учётную карточку вносятся:

- дата поступления;
- фамилия, имя, отчество заявителя (ей) (при наличии данных);
- почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;
- форма (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- отметка «многопишущий заявитель»;
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный приём, факс, телефон, «ящик доверия»);
- вид вопроса (обращения) (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»;

- краткая аннотация обращения;
- сроки контроля;
- исполнитель;
- отметка об исполнении;
- регистрационный номер (*Приложение 2*).

• проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку.

10.4. Заведующая МКДОУ «Сказка» осуществляет аннотацию обращений:

• прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

• осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

• после резолюции заведующей МКДОУ «Сказка», содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение граждан соответствующего структурного подразделения МКДОУ «Сказка», копия обращения выдается под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в МКДОУ «Сказка» и помещается в дело. Ответственность за учет обращений граждан возлагается на заведующую.

10.5. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является отметка об исполнении в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче.

10.6. В соответствии со структурой деятельности МКДОУ «Сказка» письменные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

<b>Направление деятельности, к которому относится обращение</b>	<b>Ответственный за рассмотрение обращения</b>	<b>Примечание</b>
Письменные обращения по вопросам приема	Ответственный заведующая	С 01.03. по 01.09. С 01.09. по 01.03.
Письменные обращения по архивным справкам по личному составу сотрудников	Ответственный заведующая	
Письменные обращения по кадровым вопросам	Ответственный заведующая	
Письменные обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Ответственный заведующая	
Письменные обращения по организации питания в образовательных учреждениях	Ответственный заведующая	
Письменные обращения по финансовым вопросам	Главный бухгалтер Дураева О.П.	

## **11. Оформление ответа на обращение граждан**

11.1. Ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа (сканированный текст ответа) по адресу электронной почты.

11.2. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты.

11.3. В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

11.4. Подготовленный заявителю ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;

- ответ на обращение подписывается заведующей МКДОУ «Сказка» либо уполномоченным на то лицом;

- ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении;

- ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

11.5. При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел организации) (*Приложение 3*).

11.6. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

## **14. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

14.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в

указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

14.2. Работу по рассмотрению обращений ведет ответственный на исполнение которому поступило обращение.

14.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

### **15. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив организации**

15.1. Все поступившие в МКДОУ «Сказка» обращения ставятся на контроль. Заведующая МКДОУ «Сказка» или уполномоченное лицо накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО должностного лица организации, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

15.2. От вида обращения устанавливаются разные сроки рассмотрения:

- в соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в организации;

- в исключительных случаях заведующая МКДОУ «Сказка» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

- обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации;

- обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются безотлагательно либо не позднее 7 дней со дня их поступления;

- письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

15.3. В тексте поручения заведующей МКДОУ «Сказка» или уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения либо окончательной информации (так как позже информация потеряет свою актуальность), в том числе «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения начальником. Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

15.4. Решение о снятии обращения с контроля принимается заведующей МКДОУ «Сказка» после ознакомления с представленной по обращению информацией только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения, при этом делается отметка «В дело».



15.5. Материалы по результатам рассмотрения обращений по истечении 1 года передаются в архив организации и хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке с составлением акта.

## **16. Организация личного приема граждан, телефонных "прямых линий"**

16.1. Личный прием граждан осуществляется заведующей МКДОУ «Сказка» и уполномоченным на то лицом, которые в своей деятельности руководствуются нормативными правовыми актами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций согласно утвержденному графику.

16.2. Личный приём заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

16.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

16.4. Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

16.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (*Приложение № 4*).

16.6. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

16.7. В ходе личного приёма гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки.

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

16.9. По окончании приема заведующая МКДОУ «Сказка» доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснение.

16.10. После завершения личного приема начальник МКДОУ «Сказка» дает указание инспектору приемной о регистрации и раздаче документов ответственным лицам.

16.11. Одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

16.12. Проведение телефонных «горячих» и «прямых линий» организуется по определённой тематике. График составляется и утверждается начальником МКДОУ «Сказка». Все обращения, поступившие от граждан в ходе проведения телефонных линий, также регистрируются и подлежат рассмотрению в установленные законом сроки.

16.13. В итоговом анализе по работе с обращениями граждан указывается количество проведённых «прямых» и «горячих» телефонных линий, а также количество поступивших в ходе их проведения обращений.

## **17. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям**

17.1. Анализ обращений осуществляется в учреждении в следующих формах:

17.1.1. Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчётный период обращений граждан:

- ежемесячные;
- ежеквартальные;
- годовые.

17.1.2. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных в отчётном периоде, освещающие:

- эффективность деятельности по достижению целевых показателей в сфере образования на отдельных территориях по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования (например, организация подвоза обучающихся в образовательных организациях);

- достижение целевых показателей в сфере образования по вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровней.

17.2. Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным темам в сфере образования (например, организация летнего отдыха, приём в образовательные организации и т.д.).

17.3. Информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям (например, сколько и по каким темам рассмотрено обращений граждан по каждому населённому пункту).

17.4. В аналитических обзорах отражаются следующие показатели в сравнении с предыдущими:

- увеличение/уменьшение количества обращений (причины):
- основной тематики,
- коллективных обращений (доля от общего числа),
- повторных обращений,
- по числу положительно решённых вопросов.

17.5. Анализ результатов рассмотрения обращений заявителей и принятых по ним мер основывается на оценке:

- мнения авторов обращений о результатах их рассмотрения и принятых по ним мер со стороны организации. Оценка результатов рассмотрения обращений со стороны авторов обращений может содержаться:

в повторных (неоднократных) заявлениях по одному и тому же вопросу;

во вторичных заявлениях;

в жалобах на принятые по обращениям решения и действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения;

в обращениях по результатам исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приёма граждан;

при повторной записи на личный приём;  
в поступивших в организацию электронных сообщениях;  
в открытых письмах, выявленных в ходе мониторинга средств массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии);  
- результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер со стороны организации.

## **18. Ответственность комиссии при исполнении функции по рассмотрению обращений**

18.1. Ответственные лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

18.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

**Примерный образец обращения**

*Обращение излагается в произвольной форме, с указанием следующего:*

Кому (должность, Ф.И.О. руководителя  
организации)

Ф.И.О. заявителя (полностью)

Адрес: почтовый индекс, город, улица,  
дом, квартира

Контактный телефон \_\_\_\_\_

- 1) мотив (причина) обращения;
- 2) сведения об авторе, вид льгот;
- 3) ясное изложение сути проблемы;
- 4) инстанции, в которые автор обращался ранее по решению поднимаемой проблемы, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
- 5) наличие судебных разбирательств по заявленной проблеме;
- 6) в заключении формулируется заявление, предложение, жалоба.

Подпись (Ф.И.О. полностью) \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

*В случае если обращение коллективное, оно подкрепляется подписями всех заявителей и указывается контактный адрес и телефон гражданина, в адрес которого будет направлен ответ.*

**Приложение №2**

Дата и регистрационный номер	ФИО заявителя и его контактные данные	Краткое содержание (аннотация)	Исполнитель и его подпись
<b>10 января</b>			
С-1 Сайт Срок до 08 февраля 2023 года	Смирнов Семён Семёнович <a href="mailto:semen@mail.ru">semen@mail.ru</a>	Предложение о сотрудничестве по вопросу проведения конкурса	Иванов И.И.
<b>11 января</b>			
П-2 Письменное обращение Срок до 09 февраля	Петров Пётр Петрович, г. Ульяновск, ул. Северная, д. 5, тел. 84-44-15	Жалоба на заведующую ДОУ в связи с незаконным увольнением	Кузьмин О.П.
<b>12 января</b>			
Ч-3 с личного приёма заведующая МКДОУ «Сказка» срок до 10 февраля 2023 года	Чайников Илья Григорьевич Майнский р-н, с. Тимофеевка	Заявление Просит разъяснить порядок оплаты за питание	Рыбникова Ж.В.

**Реквизиты  
организации**

**Иванову И.И.**

**Гагушкина ул., д.5, кв.5,  
г. Ульяновск,  
432055**

№

На № \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

**Уважаемый Иван Иванович!**

В ответ на Ваше обращение в \_\_\_\_\_ по вопросу о (об) \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

1. Ответ заявителю должен быть последовательными в изложении, кратким, содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам и быть написан простым, доступным языком.

2. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков.

3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки.

4. Информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которого готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты.

5. В заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения, если оно требует дополнительного рассмотрения, следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя.

Должность руководителя

ФИО руководителя

ФИО исполнителя  
ТЕЛЕФОН

**Наименование организации  
Карточка личного приёма**

*Личный приём  
Телефонная линия*

*Выездной личный приём*

(нужное подчеркнуть)

Дата приёма \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Номер основного документа, удостоверяющего личность \_\_\_\_\_

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе \_\_\_\_\_

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя  
(для \_\_\_\_\_ представителя)

Адрес: места регистрации \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_

места жительства \_\_\_\_\_

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное* Вид обращения:

*Предложение Заявление Жалоба*

Льготы \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Сведения о доходе \_\_\_\_\_ (с согласия заявителя)

Состав семьи \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления МКДОУ «Сказка»,  
правоохранительные органы, судебные органы \_\_\_\_\_

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С вышеизложенным согласен

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_

