

**СОГЛАСОВАНО:**

председатель ППО МБДОУ № 74

\_\_\_\_\_ О.А. Черноокая

протокол № 4 от 09.01.2017 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заведующий МБДОУ № 74

\_\_\_\_\_ В.В. Калинина

Приказ №12 от 09.01.2017 г.

**ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ  
КНИГИ ОБРАЩЕНИЙ  
МБДОУ № 74**

1. Ведение книги обращений является обязательным для всех муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.
2. Книга обращений регистрируется органом управления образованием - отделом образования Советского района города Ростова-на-Дону и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью его руководителя. На заглавном листе книги обращений указываются адрес и номера телефонов органа управления образованием.
3. Книга обращений должна находиться в специальном открытом футляре на видном и доступном для получателей услуг месте. Книга обращений должна предъявляться по первому требованию.
4. Потребителю услуг, желающему внести запись в книгу обращений, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка и место для ведения записи.
5. Руководитель учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, обязан в установленный срок рассмотреть внесенную в книгу обращений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе учреждения.

Для сведения лица, написавшего обращение, и контролирующих лиц руководитель учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, обязан сделать в книге обращений отметку о принятых мерах и в пятидневный срок направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес. Копии ответов получателям бюджетных услуг хранятся у руководителя учреждения в течение года с момента обращения.

6. В случае, если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то руководитель учреждения или его заместитель устанавливает для этого необходимый срок (но не более двадцати дней), о чем делает в книге соответствующую отметку.

В случае, если вопрос не может быть решен силами учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, руководство выносит его на рассмотрение органа местного самоуправления - органа управления образованием и ставит об этом в известность заявителя.

7. Орган местного самоуправления - орган управления образованием обязан не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения книг обращений во всех подведомственных учреждениях.

На работников учреждений, виновных в нарушении установленного порядка ведения книг обращений и рассмотрения обращений получателей муниципальных услуг, могут быть наложены дисциплинарные взыскания.

8. Книга обращений ежегодно проходит перерегистрацию.

9. Форма книги обращений имеет следующий вид:

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

---

(наименование учреждения)

Зарегистрирована в \_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления)

---

(адрес и номер телефона органа местного самоуправления)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Место печати

---

(подпись руководителя  
органа местного самоуправления)

---

(отметка о перерегистрации)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Место печати

---

(подпись руководителя  
органа местного самоуправления)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ОБРАЩЕНИЕ N \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Меры,  
принятые по заявлению администрацией учреждения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ответ заявителю направлен " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя учреждения \_\_\_\_\_

Дата " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Для отметок представителя(ей) органа местного самоуправления

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Должность \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_