

3.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Учреждения; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полноценного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

3.2. Порядок постановки писем на контроль определяют заведующий Учреждения.

3.3. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные по результатам проверки жалоб, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения заведующему Учреждения по совершенствованию управления.

3.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает заведующий Учреждения. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

3.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на работника, ответственного за делопроизводство, или заведующего Учреждения.

#### **4. Прием граждан.**

4.1. Прием граждан проводит заведующий Учреждения, по графику утвержденному начальником Управления образованием Нго.

4.2. Заведующий дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

#### **5. Организация делопроизводства.**