

«Согласовано»

Председатель профсоюзного комитета

Т.В.Крылова/

«Утверждаю»

Заведующий МБДОУ

детский сад № 107

И.С.Лебедева/

Приказ № 9 от 11 января 2016

ИНСТРУКЦИЯ

о работе с обращениями граждан в МБДОУ детский сад № 107

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция составлена на основе Государственной системы документационного обеспечения управления (одобрена коллегией Главного архива СССР 27.04.88 г., приказ Главархива СССР от 25.05.88 г. № 33), Типовой инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации (утверждена приказом Минобразования России от 29.06.2001 г. № 2562 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации»), Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Управлении образования, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб и устных обращений.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, Управления образования.

ЗАЯВЛЕНИЕ – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательного учреждения

ЖАЛОБА – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

УСТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА – предложение, заявление или жалоба, высказанные должностному лицу Управления образования в ходе личного приема.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

Обращения граждан могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2.1. Все поступающие в детский сад письменные обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются, учитываются и регистрируются руководителем службы кадрового и нормативно-правового обеспечения детского сада в течение трех дней с момента их поступления. При этом: - проверяется правильность содержания корреспонденции; - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, конверты подкалываются и сохраняются в делах; - поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и т.д.) прикрепляются к тексту обращения.

2.2. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п. возвращаются гражданам под роспись. Заведующий детским садом знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения.

2.3. Заведующий Детским садом регистрирует письма граждан в журнале учета. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма. В

журнале учета указывается: фамилия и инициалы исполнителя, дата поступления обращения, вносится краткое содержание письма, делаются отметки о форме и сроке исполнения.

2.4. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.5. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам детского сада

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб и устных обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующего детским садом. О характере и форме ответа делается отметка в журнале.

3.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. При работе с обращениями граждан обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

Ответ на обращение гражданина дается по существу.

Ответ на обращение гражданина дается на официальном бланке детского сада, подписывается заведующим детским садом, его заместителем.

3.7. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения
 - в течение семи дней со дня регистрации обращения;
 - обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверок – до 30 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу – до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

3.8. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то заведующий детским садом вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в детский сад.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменным обращением.

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе детского сада; 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; обеспечения рассмотрения их в сроки, а также правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Контроль осуществляет заведующий детским садом.

4.3. Письменные обращения граждан, направленные для рассмотрения, помечаются знаком контроля «К».

4.4. Документы, полученные по результатам проверки жалоб, тщательно анализируются, и делается заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения сотрудникам детского сада.

4.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

4.6. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.7. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

5. Прием граждан

5.1. Прием посетителей заведующим осуществляется по графику.

5.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема регистрируются.

5.3. В случае необходимости на прием приглашаются работники-специалисты для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.4. Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое передается для рассмотрения в установленном порядке.

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

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется заведующим детским садом

6.2. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательных учреждений и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.3. Срок хранения заявлений, предложений или жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнала регистрации - пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

Образец заявления
с указанием перечня интересующих вопросов при обращении в
МБДОУ детский сад № 107 за информацией

Заведующему МБДОУ
Детский сад № 107
Лебедева И.С.

ФИО заявителя

(адрес места жительства)

Заявление.

Я,

(ФИО заявителя)

прошу предоставить информацию о

(содержание вопроса заявителя в соответствии с п. 2.10 регламента)

Дата _____

Подпись _____

Контактный телефон (при
наличии) _____

Приложение 4

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Электронный адрес заявителя	Содержание вопроса