

**муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка № 9
Ворошиловского района
Волгограда»**

Согласовано
Председатель ПК
МОУ Центра Развития ребёнка № 9
Протокол № 20 от 15.09 20 15

Михайлов Е.А.

Утверждаю
Заведующий
МОУ Центра Развития ребёнка № 9
Приказ № 149 от 15.09 20 15
Н.В. Фёдорова

**ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений граждан**

1. Общие положения

Настоящая инструкция составлена на основе Государственной системы документационного обеспечения управления (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.88, приказ Главархива СССР от 25.05.88 № 33), Типовой инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации (утверждена приказом Минобразования России от 29.06.2001 № 2562 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации», регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, с изм. внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 № 19-П).

Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МОУ «Центр развития ребенка № 9 Ворошиловского района Волгограда», правила регистрации и контроля за их исполнением.

1.1. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

- Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, отдела образования и т. д.
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан
- Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, либо должностных (общественных) лиц и общественных организаций.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в образовательное учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, ответственным за делопроизводство в день их поступления. При этом:

- Проверяется правильность содержания письменного или устного обращения
- Поступившие документы (приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка)

2.2. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.3. Руководитель знакомится с содержанием обращения, письма, назначает исполнителя по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

Обращение регистрируется в журнале учета. В регистрационном журнале указываются: фамилия и инициалы исполнителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, суть обращения.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. 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.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Руководитель при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- Внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса
- Принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений
- Сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.2. Предложение, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- Подлежащие направлению в другие организации и учреждения – в течение 5 дней
- Требующие информации и консультации – до 10 дней
- Требующие проверки, изучения и принятия мер – до 1 месяца

4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. 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 полного рассмотрения содержащихся в них вопросов

4.2. Контроль осуществляет руководитель.

4.3. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений фиксируются в регистрационном журнале.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает заведующий МОУ Центра развития ребенка № 9. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

5. Устные обращения граждан

5.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

5.2. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.3. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов руководитель дает соответствующие распоряжения исполнителям с сообщением об этом обратившемуся лицу.

6. Прием граждан.

6.1. Прием посетителей осуществляется по графику работы руководителя.

6.2. Учет приема граждан производится в регистрационном журнале.

7. Организация делопроизводства

7.1. Предложения, заявления и жалобы граждан фиксируются в регистрационном журнале..

7.2. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

7.3. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

7.4. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их исполнением – пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

7.5. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующего МОУ Центра развития ребёнка № 9.

8. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

8.1. Руководитель систематически анализирует письменные и устные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

8.2. Сроки хранения обращений граждан

Сроки хранения обращений граждан (предложения, заявления, жалобы и др.) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) в зависимости от их значимости установлены ст. 183а, б, в Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден Министерством культуры Российской Федерации 25.08.2010), и составляют:

8.3. Этапы работы с обращениями граждан

- личный прием граждан;
- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- рассмотрение обращений руководством;
- подготовка проекта ответа на обращение;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения, организации;
- уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения;
- контроль за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений;
- ответ гражданину;
- информационно-справочная работа по обращениям;
- формирование дел и текущее хранение обращений;
- анализ поступивших обращений;
- работа с устными обращениями граждан.
- предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – **постоянно**;
- личного характера – **5 лет ЭПК**;
- оперативного характера – **5 лет**.