

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



**ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений граждан**

1. Общие положения

Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», изменениями от 27.07.2010 г. №227-ФЗ, от 07.05.2013 г. №80-ФЗ, от 02.07.2013 г. № 182-ФЗ и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка № 9 Ворошиловского района Волгограда» граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.

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.

1.2. Организацию и координацию работы по обращению граждан и организаций (далее – обращения граждан) осуществляет администрация муниципального дошкольного образовательного учреждения «Центра развития ребенка № 9 Ворошиловского района Волгограда».

1.3. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Все поступившие в образовательное учреждение письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу: руководителю МОУ Центра развития ребенка № 9 на рассмотрение.

2.2. Обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3. Руководитель знакомится с содержанием обращения, письма, назначает исполнителя по характеру, порядку и срокам исполнения.

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.

2.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3. Порядок рассмотрения отдельных видов 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 разъяснить порядок обжалования.
- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается. Такие обращения признаются анонимными.
- Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 № 59 ФЗ. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

- Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.3. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.4. Образовательное учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. В случае, 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, руководитель образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательное учреждение.

4. Устные обращения граждан

4.1. На устные обращения граждан дается устные ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

4.2. Прием устных обращений по контактным телефонам образовательного учреждения ведется администрацией образовательного учреждения, которыми дается консультация.

4.3. Устные обращения:

требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

содержащие критические замечания в адрес образовательного учреждения, сотрудников образовательного учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях руководитель образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан.

6.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится его руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина или журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют

дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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, установленном Федеральной архивной службой России.

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

8. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

Контроль за работой с обращениями 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 Перечне типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утверждены Министерством культуры Российской Федерации 25.08.2010).

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**
- оперативного характера – **5 лет**.

8.4. 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

8.5. Контроль осуществляется руководителем.

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

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

9. Ответственность за нарушение настоящей Инструкции

Нарушение требований настоящей Инструкции, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влечут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

Инструкция разработана Новикой Л.И., заведующим.