

ДЕПАРТАМЕНТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДА
муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 302 Ворошиловского района Волгограда»

Юридический адрес: 400001, г. Волгоград, ул. Профсоюзная, 12а
ОКПО 10538841 ОГРН 1033400471917 ИНН/КПП 3445031619/344501001
Фактический адрес: 400001, г. Волгоград, ул. Профсоюзная, 12а т. 93-05-17,
400001, г. Волгоград, ул. Профсоюзная, 23а т. 97-14-47

Введено в действие приказом
№ 166 от 15.08.2019 г.
Заведующий
МОУ детского сада № 302
 Дубинкина О.В.

УТВЕРЖДЕНО
на Совете МОУ детского сада № 302
протокол от 14.08.2019 г.
Председатель Совета МОУ
 Борисова О.А.

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, в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, от 24.11.2014 № 357-ФЗ, от 03.11.2015 № 305-ФЗ, от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 27.12.2018 № 528-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П).

Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 19 Ворошиловского района Волгограда» (далее - МОУ), 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 просьбой 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 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. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ, направляются 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 вышеуказанного Федерального закона.
- письменное обращение, поступившее руководителю МОУ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, который в исключительных случаях может быть продлен не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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 руководитель ДОУ. 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 обращения граждан(в соответствии с п.п.а)-в) п 183 приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 « Об утверждении « Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организации, с указанием срока хранения.):

обращение граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению		(1) В случае неоднократного обращения- 5 л.после последнего рассмотрения
а)предложения, письма творческого характера, , заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции	Постоянно.	
б) личного характера	5л ЭПК	
в) оперативного характера	5л(1)	

7.5. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя ДОУ.

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. 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.
- . хранение

Прошнуровано, пронумеровано и
Скреплено печатью на 4 листов
Заведующий МОУ детским садом
№ 302
Дубинкина О.В.

