

УТВЕРЖДЕНО



Заведующий МБДОУ «Д/с № 46»

С. В. Сиджевич

03 октября 2022 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан

в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 46 с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей» (МБДОУ «Д/с № 46»)

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в МБДОУ «Д/с № 46» разработана в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности МБДОУ «Д/с № 46», определяет сроки и последовательность действий, при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Под обращением гражданина понимается направленное в ДОУ на имя заведующей в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования).

2. Правовые основания работы с обращениями граждан

2.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Уставом ДОУ;

-Настоящей инструкцией.

3. Порядок работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Рассмотрение обращений граждан производится при наличии одного из следующих оснований:

- личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в ДОО представляет документ, удостоверяющий его личность;

- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- письменного обращения гражданина, переданного им в ДОО лично, либо в ходе личного приёма;

- письменного обращения гражданина, поступившего в ДОО с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта).

3.2. Работа по рассмотрению обращений граждан может сопровождаться оказанием следующих услуг по:

- информированию о работе с обращениями граждан;

- рассмотрению письменных обращений граждан;

- личному приёму граждан.

4. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

4.1. Обращения граждан, поступившие в ДОО из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а руководителем ДОО принимается решение о прекращении рассмотрения обращения.

4.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель ДОО вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, недопустимости злоупотребления правом. Решение об отказе рассмотрения обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

4.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Решение об отказе

рассмотрения обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению, принимаются и подписываются руководителем.

4.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует их в дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение заведующей ДОУ.

4.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в ДОУ.

5.2. Заведующий ДОУ вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган местного самоуправления, муниципальное учреждение города, заведующий, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина направившего обращение.

5.4. Результатом рассмотрения обращений граждан, является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении. Принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

6. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан

6.1. Прием обращений граждан осуществляется в кабинете заведующего. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

6.2. Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, стульями и

столом для оформления документов. Место ожидания должно создавать комфортные условия для граждан, оборудовано стульями.

6.3. Помещение для приёма граждан должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы заведующего ДОУ.

6.4. Кабинет для приёма письменных обращений граждан оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества заведующего ДОУ, осуществляющего прием письменных обращений граждан.

6.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

7. Этапы работы с обращениями граждан

7.1. Работа с обращениями граждан в Управлении образования города включает в себя следующие этапы:

- приём и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный приём граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- подготовка и оформление ответов на обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

8. Приём и регистрация письменных обращений

8.1. Все поступившие письменные обращения граждан подлежат регистрации.

Обращение может поступить в ДОУ одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте;
- лично гражданином;
- поступлением обращения гражданина из других органов с поручением рассмотреть обращение.

8.2. Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением принимается заведующим ДОУ.

Обращение, поступившее в Управление образования города в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

8.3. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование органа, в который направляется 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 на обращение, либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения, предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8.4. Делопроизводитель, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает;
- прилагает впереди письма, поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт;
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями); подарками, без письменного вложения;
- с недостатчей документов, упомянутых заявителем в описях на ценные письма;
- возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

8.5. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день поступления обращения или не позднее трёх дней с момента поступления, отдельно от основного делопроизводства.

В регистрационно-контрольную карточку вносится:

- фамилия, инициалы гражданина (в именительном падеже);
- почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение;

-тип доставки обращения (поступило по Интернету, факсу и т.д.);

-вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

-краткое содержание обращения;

-наименование органа, откуда поступило обращение, дату и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии).

8.6. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу на первом листе письменного обращения, а не на сопроводительном письме (при его наличии). Если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

На обращении гражданина не допускается делать никаких надписей, кроме проставления регистрационного штампа.

8.7. Регистрируются первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера, который включает в себя первую букву фамилии гражданина, тире, соответствующий порядковый номер, косая черта и буквенное обозначение «п» (письменное обращение).

8.8. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером, но с добавлением цифры – 2, 3 и т. д.

8.9. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер, где вместо первой буквы фамилии гражданина указывается «Кол».

8.10. Делопроизводитель проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Регистрируются обычным порядком, в регистрационно-контрольной карточке делается отметка о повторности.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

8.11. Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

8.12. После регистрации делопроизводитель передает письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) заведующему ДОУ.

9. Направление письменных обращений на рассмотрение

9.1. По каждому письменному обращению ДООУ дает поручение исполнителю, в должностной инструкции которого прописана данная функция, либо исполнение возлагает на себя.

Поручение заведующего должно содержать:

-фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;

-порядок и срок исполнения;

-подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты.

9.2. Поручение заведующего ДООУ может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым.

9.3. Поручение руководителя может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

9.4. Поручение с конкретной датой исполнения подлежит выполнению в указанный срок. Поручение без указания конкретной даты исполнения, имеющее пометку «Срочно» исполняется в 3-дневный срок, имеющее пометку «Оперативно» в 10-дневный срок, остальные в 30-дневный срок.

9.5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

9.6. Оформлять резолюцию на обращении не допускается.

9.7. После подписания поручения заведующим ДООУ обращение с приложениями к нему (при наличии) передается делопроизводителю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

9.8. Делопроизводитель, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

-вносит текст поручения заведующего в регистрационно-контрольную карточку;

-если в поручении несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения и поручения. Подлинники обращения и поручения остаются у делопроизводителя, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, исполнителю направляются копии обращения и поручения;

-на обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение проставляется штамп «КОНТРОЛЬ»;

письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ, направляется с сопроводительным письмом в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган местного самоуправления, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с

уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5. настоящей инструкции.

Заведующий ДООУ при направлении письменного обращения, по компетенции может запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

10. Рассмотрение обращений

10.1. Исполнитель при получении письменного обращения, приложений к нему (при наличии), с поручением заведующего ДООУ, в пределах своих полномочий вправе:

Приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения от граждан;

Участвовать в работе комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

Заведующий имеет право направлять запросы в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения города. Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия, должностные лица по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДООУ обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10.2. Подготовленные по результатам рассмотрения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

10.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения гражданам работнику, временно его замещающему.

10.4. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в ДООУ должностное лицо, обязано сдать все письменные обращения должностному лицу, назначенному руководителем.

10.5. Исполнитель готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись заведующему ДООУ, давшему поручение по рассмотрению обращения, не позднее пяти дней до даты окончания срока рассмотрения.

10.6. После подписания заведующим ДООУ ответа гражданину, он передается делопроизводителю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину, копия ответа подшивается в дело.

10.7. Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

10.8. В случае утраты письменных обращений в ДООУ делопроизводитель информирует об этом заведующего ДООУ. Заведующий ДООУ принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

10.9. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

11. Организация и проведение личного приема граждан

11.1. В ДООУ должностным лицом, ведущим личный приём граждан в установленные часы, является заведующий ДООУ.

11.2. Иные должностные лица ДООУ ведут работу с устными обращениями граждан в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

11.3. График личного приёма граждан заведующим ДООУ размещается на информационном стенде ДООУ, на официальном сайте ДООУ.

Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

11.4. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

11.5. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

11.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего ДООУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

11.8. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее приём, доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

11.9. Должностное лицо, проводившее приём, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

11.10. Срок исполнения- 30 дней со дня регистрации устного обращения.

11.11. Материалы с личного приёма граждан, хранятся 5 (пять) лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

12. Хранение материалов по обращениям граждан

12.1. Заведующая ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

12.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующую ДОУ.

12.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан

12.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

12.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

12.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая ДОУ

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в администрацию

МБДОУ «Д/с № 46»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующей детским садом

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

2.Дата исполнения _____

3.Дополнительный контроль _____

4.Снято с контроля _____

5.Результат _____

6.Дата, должность исполнителя _____

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

от « ____ » _____ 20__ г.