

УТВЕРЖДЕНА

приказом

Муниципального дошкольного
образовательного учреждения
Чердаклинского детского сада №1
«Радуга»

от 01.09 2014 г. № 13
Заведующий Ю.В.Карташева

1. Область применения
1. Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) определяется порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в образовательное учреждение Чердаклинского детского сада №1 «Радуга».

2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:
1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в детский сад или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения гражданина.

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Чердаклинский детский сад №1 «Радуга»

2) 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных должностных лиц.

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в образовательную организацию и должностным лицам.

4. Положения Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

5. Организация работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в образовательную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

ПРИНЯТА

решением общего собрания трудового коллектива.
Протокол № 01 от « 01 » 09 20 14 г.

7. Все поступающие в образовательную организацию письменные обращения граждан, независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету как отдельные группы документов.

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в детский сад или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности образовательной организации;

3) 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в образовательную организацию и должностным лицам.

4. Положения Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

5. Организация работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в образовательную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

II. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

7. Все поступающие в образовательную организацию письменные обращения граждан, независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету как отдельная группа документов.

8. Регистрация письменных обращений граждан производится централизованно.

Регистрации не подлежат письма, адресованные должностным лицам с надписью "лично".

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию.

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами образовательной организации должны быть переданы заведующему не позднее следующего рабочего дня.

10. Регистрационный номер обращения граждан формируется из порядкового номера в пределах календарного года и двух букв (УО – обращения граждан, которые поступили из Управления образования Чердаклинского района, ДС- обращения граждан, которые поступили непосредственно в адрес образовательной организации)

11. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РКФ указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится штамп "повторно".

12. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение заведующему в день их поступления.

13. Поступающие в адрес образовательной организации обращения граждан, если затронутые вопросы не требуют указаний заведующего, направляются после регистрации непосредственно исполнителям.

14. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

15. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

III. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

16. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в образовательной организации, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих организаций с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

17. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней

обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, промежуточным проведением проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока и обязательным ответом автору обращения.

18. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с исполнителя ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

19. При регистрации письменное обращение рассматривается заведующим с целью определения выполнения заявителем требований статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", предъявляемым к письменному обращению. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

20. 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, такое обращение списывается.

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 заведующему и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

21. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

23. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина принимается одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;

о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;

о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;

о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;

о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению образовательной организации.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в образовательную организацию, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления в образовательную организацию.

24. 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, заведующий образовательной организации 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 образовательную организацию. О данном решении заведующий уведомляет гражданина, направившего обращение.

25. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, заведующей канцелярией сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

26. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, заведующий готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в общеобразовательное учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

27. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией образовательной организации, заведующий на основании представления старшего воспитателя (исполнителя) назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, 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.

Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к образовательной организации, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции образовательной организации, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией.

29. Исполнитель не вправе самостоятельно передавать другому сотруднику образовательной организации зарегистрированное и направленное ему на исполнение обращение гражданина, в том числе передавать обращение гражданина по принадлежности.

30. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

31. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием учреждения (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

32. В случаях, когда в резолюции заведующего поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный в резолюции первым или напротив которого стоит отметка "созыв", ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Соисполнители получают копии обращения.

Соисполнитель представляет предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнения обращения.

33. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к заведующему с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

IV. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

34. Контроль исполнения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе III настоящей Инструкции, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на заведующего образовательной организации, а также на старшего воспитателя.

35. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

36. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в образовательной организации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

37. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

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

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

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

V. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

40. Ответы на обращения граждан дают заведующий образовательной организации, старший воспитатель и главный бухгалтер в пределах своей компетенции.

41. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланке образовательной организации с угловым штампом в соответствии с установленными правилами.

42. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Например: Иванову А.А.

ул. Луговая, дом 5, кв. 11,

п. Мирный,

Чердаклинский район,

Ульяновская область, 433405.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

43. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

44. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью заведующего образовательной организацией и старшего воспитателя или бухгалтера.

На втором экземпляре проекта ответа обязательны визы непосредственного исполнителя, работников образовательной организации, участвовавших в его подготовке, с расшифровкой должностей и фамилий.

45. Регистрация ответов, подписанных заведующим, осуществляется заведующей образовательной организацией.

46. Ответы на письменные обращения, поступившие в образовательную организацию, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

47. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения заведующим со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.

Заведующий проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.).

48. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

49. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел образовательной организации, хранятся в канцелярии.

50. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

51. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего образовательной организации.

VI. Организация личного приема граждан

52. Личный прием граждан в образовательной организации организуется в соответствии с утвержденным графиком.

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в здании образовательной организации и на официальном сайте.

53. Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам образовательной организации по личным вопросам, обращаются к заведующему, который заводит и выдает гражданам учетную карточку личного приема граждан установленного образца (приложение N 1), в которой указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием (далее - учетная карточка).

54. Личную ответственность за организацию приема граждан в образовательной организации несет заведующий.

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

56. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Сотрудники образовательной организации, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

57. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку. 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 в учетной карточке делается соответствующая запись.

58. Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке. Письменное обращение, полученное во время приема, передается в канцелярию для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

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

60. По окончании приема учетные карточки оформляются заведующим образовательной организации.

61. Учетные карточки за истекший календарный год хранятся в канцелярии и по истечении установленных сроков хранения уничтожаются по акту.

Приложение N 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан

| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН | |
|---|------------------|
| Дата обращения _____ 20__ | на прием к _____ |
| Дата приема _____ 20__ | кабинет _____ |
| Ф.И.О. посетителя _____ | |
| Адрес места жительства _____ | |
| Место работы и должность посетителя _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| Вопрос _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| Результаты рассмотрения посещения _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| Разъяснение получено устно | |
| Подпись заявителя | _____ / _____ |
| Подпись работника, ведущего прием | _____ / _____ |