

Принят на
Правлении Совета
14.11.2013 г.



Инструкция по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в МКДОУ Баганский д/с №2 «Солнышко» (далее по тексту – инструкция) разработана в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности МКДОУ д/с №2 «Солнышко» (далее по тексту – ДОУ), определяет сроки и последовательность действий, при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Под обращением гражданина (далее по тексту – обращение) 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 ДОУ 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 ДОУ лично, либо в ходе личного приёма;
- письменного обращения гражданина, поступившего в ДОУ 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;

Инструкция по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в МКДОУ Баганский д/с №2 «Солнышко» (далее по тексту – инструкция) разработана в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности МКДОУ д/с №2 «Солнышко» (далее по тексту – ДОУ), определяет сроки и последовательность действий, при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Под обращением гражданина (далее по тексту – обращение) 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 ДОУ 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 ДОУ лично, либо в ходе личного приёма;
- письменного обращения гражданина, поступившего в ДОУ 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. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте ДОУ, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в средствах массовой информации (далее - СМИ), в ходе личного приёма.

4.2. Место нахождения ДОУ: 632770, Новосибирская область, с.Баган ул. Ленина, д.46.

4.3. График работы ДОУ с обращениями граждан:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.30 до 17.00;

Суббота, воскресенье - выходные дни;

Обеденный перерыв - с 12-30. до 14.00.

4.4. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в ДОУ осуществляет заведующий.

Место приема обращений - кабинет заведующего, телефон для справок: 8(38353)21164

4.5. По телефону предоставляется следующая информация:

график приема граждан заведующим ДОУ;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

требования к оформлению письменного обращения;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;

основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если заведующий не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Заведующий, осуществляющий прием и консультирование, должен относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

4.6. Гражданин с учетом режима работы ДОУ с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения.

4.7. Письменные обращения граждан (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются заведующим, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в ДОУ.

4.8. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;

· доступность получения информации.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

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

5.6. 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.9. В случае обращения гражданина с письменным заявлением о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

5.10. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе

стандартные поздравления, соболезнования, письма присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

5.11. Уведомление об отказе в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

6. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан

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

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

6.3. 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.

6.4. 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.

7. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан.

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

7.2. 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.

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

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

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

7.6. Рабочее место заведующего ДОУ, осуществляющего приём обращений граждан, должно быть обеспечено оргтехникой, персональным компьютером, программным обеспечением позволяющими организовывать исполнение функции в полном объеме.

8. Этапы работы с обращениями граждан. Приём и регистрация письменных обращений

8.1. Работа с обращениями граждан 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.

8.2. Все поступившие письменные обращения граждан подлежат регистрации.

Обращение может поступить в ДООУ одним из следующих способов:

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

8.3. Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением принимается заведующим ДООУ.

Обращение, поступившее в Управление образования 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.

8.4. 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.

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

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. Регистрируются первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера.

8.7. 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.

8.8. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное.

8.9. 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.

9. Направление письменных обращений на рассмотрение

9.1. По каждому письменному обращению ДОУ 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 ДОУ 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 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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.

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

10. Рассмотрение обращений

10.1. Заведующий при получении письменного обращения, 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 района. Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия, должностные лица по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДОУ 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 заведующий обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно его замещающему.

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

10.5. Заведующий готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. После подписания заведующим ДОУ ответа гражданину, ответ отправляется подлинником 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. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

11. Организация и проведение личного приема граждан

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

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

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

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 ДОО, 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. Постановка обращений на контроль

12.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль является обращение, поступившее в ДОО, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина.

12.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает заведующий ДОО, давший поручение по рассмотрению обращения.

12.3. Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся ДОО мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков.

Контроль устанавливается за рассмотрением:

запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной, представительной власти всех уровней;
обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций средств массовой информации, в которых указана просьба о предоставлении ответа;
обращений, направленных в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения;
обращений по усмотрению руководителя.

12.4. Контроль в ДООУ за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий ДООУ.

13. Продление срока рассмотрения обращений граждан

13.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в ДООУ является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию района с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

13.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения заведующий готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания, уведомляет гражданина, направившего обращение в ДООУ, о продлении срока рассмотрения его обращения.

14. Подготовка и направление ответа на обращение гражданина

14.1. Заведующий, несёт ответственность за подготовку ответа: четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы;

при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению;

14.2. Ответы на обращения печатаются на бланках ДООУ.

14.3. В ответе гражданину или вышестоящему органу власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

14.4. После подписания ответа заведующим ДООУ и направления ответа заявителю, поручение руководителя, обращение, документы по рассмотрению (при наличии), копия ответа гражданину вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

15. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

15.1. Контроль в ДОУ за сроками и порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется заведующим- ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

16. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан.

16.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые ДОУ (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц ДОУ в досудебном и судебном порядке.

16.2. На должностных лиц ДОУ занимающихся рассмотрением обращений граждан возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

16.3. Запрещается должностным лицам ДОУ разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения города, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

16.4. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.