

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий МБДОУ № 288_
_____ Саранцева И.Н.
28.08. 2020г.

Инструкция по работе с обращениями граждан Должностные обязанности работников При рассмотрении обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция (далее Инструкция) составлена в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), Уставом муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения города Ростова-на-Дону " Детский сад № 288" (далее МБДОУ).

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МБДОУ, правила регистрации, учёта и контроля за их исполнением, порядок отчётности о работе с письмами граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявления и жалоб.

Предложение- обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений органа управления образования и т.д.

Заявление- обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба- обращение с требованием восстановления прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

1.4. Гражданин в своем письменном обращении нам порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество, почтовый

адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.5. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Регистрация обращения граждан.

2.1. Все поступающие в МБДОУ документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются заведующим в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильное содержание корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов; (разорванные документы подклеиваются), конверты подклеиваются и сохраняются в делах;
- поступивший документы (копия аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия предложения или текста делается отметка).

2.2. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

2.3. Заведующий регистрирует письма граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка "повторно". Повторными считаются обращения, поступившие от 1 и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со временем подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом.

2.5. Одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторные письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.6. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка "ОГ" (обращение граждан) указывается контрольный срок исполнения.

2.7. Заведующий знакомится с содержанием обращений, пишет на

них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.8. Исполнители, должностные лица МБДОУ, ответственные за рассмотрения обращения граждан:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости- с участием гражданина, направившего обращение;
- спрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- принимают меры, направленные на восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Должностные инструкции работников при рассмотрении обращений граждан.

3.1. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявления и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверок, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным использованием этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.2. Ответы по обращениям граждан дают исполнители за подписью заведующего МБДОУ.

3.3. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью руководителя МБДОУ.

3.4. Обращение граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учёбы признаются анонимными. В входящей корреспонденции делается запись " без подписи", территория указывается по штемпелю. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.5. Предложения, заявления жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- требующие проверки, изучения и принятия мер- до 1 месяца.

Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления в МБДОУ.

3.6. В тех случаях, когда для разрешения Заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим МБДОУ, но не более чем на 1 месяц, с

сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

4. Личный приём граждан.

4.1. Работу по организации приёма граждан проводят непосредственно заведующий МБДОУ.

4.2. Приём посетителей заведующим МБДОУ осуществляется по графику, размещенному на сайте и на стендах МБДОУ.

4.3. 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 приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечание с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимать меры по снижению количества жалоб, уменьшений повторных обращений.

5.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на совещаниях педагогического коллектива МБДОУ.