

Утверждаю
Заведующий МБДОУ № 198
_____ А.Ф.Буракова
Приказ от 30.08.2021 № 81

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 N2 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 198» (далее – МБДОУ).

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

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

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

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

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении 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 в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).

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

2. Регистрация обращений 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 правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

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

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 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.

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

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

2.7. Заведующий знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.8. Работник (секретарь, документовед) Управления образования указывает в журнале учета входящей корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.9. Исполнители, Должностные лица МБДОУ, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц,

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Должностные инструкции работников при рассмотрении обращений граждан

3.1. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны: - 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, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.2. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующего МБДОУ. О характере и форме ответа делается отметка о выполнении в журнале входящей корреспонденции.

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

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

3.5. Предложения, заявления и 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 один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

4. Личный прием граждан

4.1. Работу по организации приема граждан проводит непосредственно заведующий МБДОУ.

4.2. Прием посетителей заведующим МБДОУ осуществляется по графику, размещенному на сайте и на стенде в 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

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

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