Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Берендеевский детский сад № 1

ПРИКАЗ

от 14.12.2016 № 48 -ОД

**Об утверждении Инструкции по работе**

**с обращениями граждан в муниципальном**

**дошкольном образовательном учреждении**

**Берендеевском детском саду № 1**

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в муниципальное дошкольное образовательное учреждение Берендеевский детский сад № 1

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкциюпо работе с обращениями граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении Берендеевском детском саду № 1
2. Ознакомить с данной инструкцией всех сотрудников МДОУ под роспись.
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Заведующий МДОУ

Берендеевского детского сада № 1 Е.А. Косачева

УТВЕРЖДЕНО

Заведующая МДОУ Берендеевского детского сада № 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Косачева Е.А. приказ № 49 от 14.12.2016 г.

**ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ БЕРЕНДЕЕВСКОМ ДЕТСКОМ САДУ № 1**

1. **Общие положения**
	1. Настоящая [инструкция](http://www.pravoteka.ru/enc/2428.html) составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	2. [Инструкция](http://www.pravoteka.ru/enc/2428.html) определяет и регламентирует [организацию](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html) [работы](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) с обращениями [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) и их приема в муниципальном дошкольном образовательном учреждении Берендеевском детском саду № 1 (далее – МДОУ), правила [регистрации](http://www.pravoteka.ru/enc/5145.html), учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о [работе](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) с письмами [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html).
	3. Обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) поступают в виде предложений, [заявлений](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html).

Предложение - обращение [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), направленное на улучшение деятельности МДОУ.

[Заявление](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) - обращение в целях [реализации прав](http://www.pravoteka.ru/enc/5119.html) и законных интересов [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html).

[Жалоба](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) - обращение с требованием о восстановлении [прав](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html) и законных интересов [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), нарушенных [действиями](http://www.pravoteka.ru/enc/1548.html) либо [решениями](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) должностных и общественных лиц.

* 1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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).
	2. Обращение, поступившее в МДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
1. **Регистрация обращений граждан**
	1. Все поступающие в МДОУ[документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) и обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются в день их поступления.

При этом:

* проверяется правильность содержания корреспонденции;
* вскрываются конверты, проверяется наличие в них [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) (разорванные [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
* поступившие [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) ([копии](http://www.pravoteka.ru/enc/2909.html)) прикрепляются к тексту обращения (в [случае](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).
	1. Письма, присланные не по [адресу](http://www.pravoteka.ru/enc/122.html), возвращаются на почту невскрытыми.
	2. [Работник](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html) МДОУ регистрирует письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный номер проставляется в [правом](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html) нижнем углу первой страницы письма.
	3. Повторным обращениям [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) 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](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему [ответом](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html).
	4. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения [срока](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же [автора](http://www.pravoteka.ru/enc/48.html), но по разным вопросам.
	5. При [регистрации](http://www.pravoteka.ru/enc/5145.html) в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан) и указывается контрольный срок исполнения.
	6. Заведующий знакомится с содержанием обращений, пишет на них [резолюции](http://www.pravoteka.ru/enc/5188.html), указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.
	7. Исполнители, должностные лица, 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,
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.
5. **Рассмотрение обращений** [**граждан**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)
	1. Письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)[после](http://www.pravoteka.ru/enc/4527.html) обработки и [регистрации](http://www.pravoteka.ru/enc/5145.html) передаются на исполнение соответствующим [работникам](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html).
	2. [Должностные лица](http://www.pravoteka.ru/enc/1937.html) при рассмотрении предложений, [заявлений](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) обязаны:
* внимательно разобраться в их существе, в [случае](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) необходимости истребовать нужные [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html), направлять [работников](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html) для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
* принимать обоснованные [решения](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих [решений](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html);
* сообщать [гражданам](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), как правило, в письменной форме, о [решениях](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html), принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в [случаях](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) необходимости разъяснять порядок обжалования.
	1. [Ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html) на обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) дают [исполнители](http://www.pravoteka.ru/enc/2482.html) за [подписью](http://www.pravoteka.ru/enc/4419.html)заведующего МДОУ.
	2. Обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) без [подписи](http://www.pravoteka.ru/enc/4419.html) и указания [фамилии](http://www.pravoteka.ru/enc/6303.html), не содержащие данных о месте их жительства, [работы](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) или учебы признаются анонимными. В журнале входящей корреспонденции делается запись "без [подписи](http://www.pravoteka.ru/enc/4419.html)", территория указывается по штемпелю. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.
	3. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) рассматриваются в следующие [сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html):
* требующие [информации](http://www.pravoteka.ru/enc/2450.html) и консультации - до 15 дней;
* требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца. [Сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) исполнения писем исчисляются со дня поступления в МДОУ.
	1. В тех [случаях](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html), когда для разрешения [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) или [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) необходимо дополнительное изучение, [сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим МДОУ, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, [подавшему](http://www.pravoteka.ru/enc/4398.html)[заявление](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) или [жалобу](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html).
1. **Контроль за**[**работой**](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) **с обращениями** [**граждан**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)
	1. Исполнение обращений [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) контролируется с целью устранения [недостатков](http://www.pravoteka.ru/enc/3627.html) в [работе](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) МДОУ; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных [прав](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html); выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и [информации](http://www.pravoteka.ru/enc/2450.html), а также обеспечения рассмотрения их в [сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html), правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.
	2. Порядок постановки писем на контроль определяют заведующий и непосредственно [исполнитель](http://www.pravoteka.ru/enc/2482.html)(и). Письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), поступившие в МДОУ, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.
	3. Контроль осуществляют лица, ответственные за [делопроизводство](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html).
	4. Письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), взятые на контроль, помечаются знаком контроля "К" в журнале входящей корреспонденции. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), на которые даются промежуточные [ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html), с контроля не снимаются.
	5. Контроль завершается только [после](http://www.pravoteka.ru/enc/4527.html) вынесения [решения](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html), [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html). [Решение](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) о снятии с контроля обращений принимает заведующий МБДОУ. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие [ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html).
	6. На каждом обращении [после](http://www.pravoteka.ru/enc/4527.html) окончательного [решения](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная [подпись](http://www.pravoteka.ru/enc/4419.html)заведующего МДОУ.
2. **Личный прием** [**граждан**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)
	1. Прием посетителей заведующим МДОУ осуществляется по графику, размещенному на стенде в МДОУ.
	2. Учет приема [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) заведующим МДОУ производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (приложение 2).
	3. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), полученные во время приема, передаются для их [регистрации](http://www.pravoteka.ru/enc/5145.html) и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется [работником](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html), ответственным за [делопроизводство](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html).
	4. 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 делается запись в журнале учета личного приема гражданин. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.
3. [**Организация**](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html)[**делопроизводства**](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html)
	1. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), [копии](http://www.pravoteka.ru/enc/2909.html)[ответов](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html) на них и [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html), связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной [номенклатурой](http://www.pravoteka.ru/enc/3729.html). [Документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждые предложение, [заявление](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоба](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) составляют в деле самостоятельную группу. В [случае](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) получения повторного предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html), [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) или появления дополнительных [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) - подшиваются к данной группе [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html).
	2. При формировании дел проверяется правильность направления [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) в дело. Неправильно оформленные [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) подшивать в дела запрещается.
	3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, [ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html), [информация](http://www.pravoteka.ru/enc/2450.html)[образовательного учреждения](http://www.pravoteka.ru/enc/3800.html) и др.) хранятся в текущем [делопроизводстве](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html) у исполнителей.
	4. [Хранение](http://www.pravoteka.ru/enc/6468.html) дел с предложениями, [заявлениями](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобами](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) и [документами](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
	5. При уходе в [отпуск](http://www.pravoteka.ru/enc/4167.html), отъезде в [командировку](http://www.pravoteka.ru/enc/2696.html) или [увольнении](http://www.pravoteka.ru/enc/6139.html)[работник](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html) обязан передать по указанию заведующего все находящиеся у него на исполнении письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) другому [работнику](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html), с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.
	6. Вновь принятые [работники](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html) обязаны ознакомиться с настоящей [Инструкцией](http://www.pravoteka.ru/enc/2428.html).
	7. [Срок](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) [хранения](http://www.pravoteka.ru/enc/6468.html) [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html), предложения или [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) и [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html), связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного [срока](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html)[хранения](http://www.pravoteka.ru/enc/6468.html)[документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) по предложениям, [заявлениям](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобам](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) подлежат уничтожению.
4. **Анализ** [**работы**](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) **с предложениями,** [**заявлениями**](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) **и** [**жалобами**](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[**граждан**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)
	1. [Должностные лица](http://www.pravoteka.ru/enc/1937.html) систематически анализируют письменные обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение [прав](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html) и охраняемых [законом](http://www.pravoteka.ru/enc/2115.html) интересов [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), обобщают предложения, принимают меры по снижению количества [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html), уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической [печати](http://www.pravoteka.ru/enc/4347.html) с целью разъяснения проблем, поднимаемых [гражданами](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html).
	2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, [заявлений](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) для учета в [работе](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) и принятия мер. При этом заполняется журнал регистрации обращений граждан по форме (приложение 3).
	3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на совещаниях МДОУ.

Приложение №1

к Инструкции по работе с обращениями граждан

Образец заявления (обращения гражданина)

в муниципальное дошкольное образовательное учреждение Берендеевский детский сад № 1

|  |
| --- |
| Заведующему муниципальным дошкольным образовательным учреждением Берендеевского детского сада № 1 Косачевой Е.А.от ФИО (обратившегося), проживающего по адресу: (указывается адрес) |

заявление.

*Текст обращения(рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)*

 Дата Подпись

Приложение №2

к Инструкции по работе с обращениями граждан

Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата | ФИО посетителя | Тема обращения | Указания руководителя | Дата исполнения | Отметка об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Приложение №3

к Инструкции по работе с обращениями граждан

Журнал регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер | Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции | Дата регистрации | ФИО обратившегося (или наименование организации, коллектива) | Дата исходящего документа | Номер исходящего документа | Краткое содержание обращения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |