

Согласован
Общим собранием МБДОУ № 215
От 11.01.2021

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ № 215
О.Ю. Деникова
«11» января 2021 г. № 5



Инструкция по работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Детский сад № 215»

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Детский сад № 215» (далее — Инструкция) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан бюджетном дошкольном образовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Детский сад № 215» (далее — ДОУ).

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- настоящей Инструкцией.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее — обращения) в адрес ДОУ осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист). Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на специалиста ДОУ, непосредственно рассматривающего обращение. Контроль за сроками и результатами рассмотрения обращения возлагается на ответственного специалиста ДОУ, непосредственно рассматривающего обращение.

2. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции ДОУ, осуществляется заведующим, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами ДОУ.

2.2. Прием граждан в ДОУ осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан подготавливается делопроизводителем и утверждается заведующим ДОУ,

вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном интернет-сайте ДОУ. В графике указываются должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

2.3. Организация личного приема граждан осуществляется ответственным специалистом.

2.4. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу ДОУ, осуществляющему прием.

2.5. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной почтой или другими доступными способами, но не позднее чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения. В случае отказа гражданина от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

2.6. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема должностным лицом ДОУ, осуществляющим личный прием. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в ДОУ в письменной форме или в форме электронного документа.

2.7. После заполнения карточки личного приема гражданин ставит свою подпись, подтверждающую соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражаяющую его согласие на обработку его персональных данных.

2.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию ДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.9. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в

ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.10. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся специалистами, ответственными за организацию личного приема граждан.

2.11. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным вопросам в ходе личного приема и наличия согласия гражданина на устный ответ в карточке личного приема делается запись «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

3. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.1.1. Все поступающие в ДОУ обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету.

3.1.2. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в журнале входящей корреспонденции (далее – журнал) в течение 3 рабочих дня со дня поступления обращения в ДОУ, затем направляются заведующему ДОУ для последующей передачи специалисту ДОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

3.1.3. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям 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 обращения, а также в других необходимых случаях.

3.1.4. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.1.5. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.1.6. Поступившее в электронном виде (по электронной почте) обращение распечатывается, регистрируется в журнале в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в ДОУ 3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. ДОУ рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме заведующего ДОУ, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами ДОУ.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в ДОУ непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, электронной почтой, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией. Зарегистрированное обращение направляется заведующему для последующей передачи специалисту ДОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки письменного ответа гражданину.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ДОУ, направляются в течение семи рабочих дней со дня регистрации по принадлежности, о чем письменно сообщается заявителю.

3.2.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.2.5. ДОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.2.6. После регистрации обращения граждан передаются заведующему ДОУ или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

3.2.7. Обращение направляется на исполнение специалисту ДОУ в соответствии с резолюцией руководства.

3.2.8. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации.

3.2.9. Ответ на обращения, поступившие в ДОУ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.10. Ответ заявителю подписывается заведующим ДОУ.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в ДОУ, возлагается на ответственного специалиста. Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляет заместитель заведующего по учебно-воспитательной работе .

5.2. Указание о постановке обращений на контроль дается заведующим ДОУ, его заместителями.

5.3. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и письменного извещения об этом заявителя.

6. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

6.1. Обращения граждан, поступившие на имя заведующего, со всеми относящимися к ним материалами, хранятся — у специалистов, ответственных за делопроизводство.

6.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется дата и подпись исполнителя по данному обращению.

6.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

6.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на делопроизводителя ДОУ.

6.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном законом порядке.

6.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.