

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций
в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении
Чердаклинском детском саду № 5 «Рябинка»

1. Общие положения

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении Чердаклинском детском саду № 5 «Рябинка» (далее МДОУ) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами о деятельности муниципального учреждения управления образования муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области (далее – Управление) и подведомственных управлению образования учреждений (далее – подведомственных учреждений).

2. Состав, последовательность, требования к порядку выполнения процедур по организации рассмотрения обращений

2.1. Организация рассмотрения обращений включает в себя следующие процедуры:

- приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;
- рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);
- постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направления в архив;
- организация личного приёма;
- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Письменное обращение может быть доставлено в МДОУ непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2.2. Все поступающие в МДОУ письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан в сроки, установленные в подпункте 2.2.9 пункта 2.2. раздела 2 Инструкции.

2.2.3. По просьбе заявителя на их копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений работником МДОУ делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4. Работник МДОУ:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращает на почту невскрытыми;

- вскрывает конверт, проверяет наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);

- составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

2.2.6. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.2.7. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в Журнале в течение 3 дней со дня поступления в МДОУ.

2.2.8. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежат регистрации в Журнале в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.9. Все поступившие в МДОУ обращения подлежат обязательной постановке на контроль

2.2.10. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких

исполнителей, копия обращения направляется им не позднее, чем в 7-дневный срок со дня регистрации в МДОУ.

2.3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

2.3.1. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в МДОУ

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

2.3.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение исполнителем не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый (либо электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.3.4. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

- в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.3.12 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

2.3.5. В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может прекратить переписку с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в МДОУ или одному и тому же должностному лицу.

2.3.6. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается заведующей или лицом, исполняющим его обязанности. В левом нижнем углу письменного ответа указывается ФИО исполнителя и его контактный телефон.

2.3.7. Ответ заявителю на обращение направляется работником МДОУ в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии заведующей или лицом, исполняющим его обязанности, решения о обоснованности рассмотрения очередного обращения и прекращения переписки в соответствии с подпунктом 2.3.15 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

- при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну;

- при переадресации обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.8. По итогам рассмотрения обращения готовится обобщённая информация заведующей или лицу, исполняющему его обязанности, согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;
- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законом сроки;
- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

2.3.9. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

2.3.10. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном

обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

2.3.11. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и его отказ от письменного ответа.

2.3.12. Исполнитель направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) письменного обращения) заведующей МДОУ, которая делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в Журнале регистрации обращений и помещает документы в соответствующую папку.

2.3.13. Решение о снятии обращения с контроля принимается заведующей МДОУ или лицом, исполняющим его обязанности, после ознакомления с представленной по обращению информацией только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения, при этом делается отметка «В дело». Материалы по результатам рассмотрения обращений по истечении 1 года передаются в архив МДОУ и хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке с составлением акта.

2.3.14. Все поступившие в МДОУ обращения подлежат обязательной постановке на контроль. Заведующая МДОУ или лицо, исполняющее его обязанности, накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО должностного лица МДОУ, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

2.3.15. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в МДОУ.

2.3.16. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в МДОУ, возлагается на исполнителя.

2.3.16. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в МДОУ, осуществляет заведующая.

2.3.17. Снятие с контроля поступивших в МДОУ обращений осуществляется путём внесения в Журнал регистрации обращений соответствующей отметки после соблюдения следующих условий:

- при предоставлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- при предоставлении должностным лицом МДОУ информации по итогам личного приёма;
- при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

2.4.1. Личный приём граждан в МДОУ проводится Заведующим МДОУ и уполномоченными на то лицами, которые в своей деятельности

руководствуются нормативными правовыми актами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.

2.4.2. Личный приём граждан осуществляется при непосредственном обращении заявителя в МДОУ, которое функционирует с понедельника по пятницу с 07.30 до 17.30, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

2.4.3. Личный приём заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

2.4.4. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.

График личного приёма граждан в МДОУ утверждается заведующим.

2.4.5. Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

2.4.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции) должностным лицом МДОУ, осуществляющим личный приём. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом МДОУ, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в МДОУ в письменной форме или в форме электронного документа.

2.4.7. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку персональных данных.

2.4.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

2.4.9. В ходе личного приёма гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки в порядке, закреплённом Инструкцией.

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