Калямина Ирина Петровна
Подписано цифровой подписью: Калямина Ирина Петровна
Дата: 2021.02.18 18:55:41 +05'00'

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МАДОУ «Чебурашка»
от «13» сентября 2019г. № 263

# ИНСТРУКЦИЯ
## о порядке рассмотрения обращений граждан и организация работы по приему граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Когалыма «Чебурашка»

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организация работы по приему граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Когалыма «Чебурашка» (далее по тексту Инструкция) составлена на основе Государственной системы документационного обеспечения управления (одобрена коллегией Главархива СССР от 25.05.1988 № 33), Типовой инструкцией по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации (утверждена приказом Минобразования России от 29.06.2001 № 2562 (в редакции от 11.06.03г. № 2499) «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации).

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Когалыма «Чебурашка» (далее по тексту Учреждение), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.3. Обращения граждан, поступающие в Учреждение, регистрируются в Журнале регистрации обращений.

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

**Предложение** - вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности органов самоуправления, их должностных лиц, решение вопросов организации воспитательно-образовательного процесса, содержания детей в Учреждении, и других направлений.

**Заявление** – вид обращения гражданина (группы граждан), к их должностным лицам по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

**Жалоба** - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических и физических лиц.

1.5. Срок действия данной инструкции не ограничен. Инструкция действует до принятия новой.

### 2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

2.1. Все поступающие письменные обращения граждан и документы, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию должностных лиц Учреждения, недопустим.

2.2. Каждое письменное обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений, в котором указываются фамилия и инициалы заявителя, вопрос, по которому обращается заявитель, дата поступления обращения, мотивированный ответ. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

2.3. На поступившее письменное обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный номер и дата поступления, в случае если место, предназначенное для регистрации, занято текстом письма, номер и дата может быть проставлены в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.4. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка о приеме "Контроль. Срок до _____".

2.5. Существуют следующие обращения граждан:

- **личные** - от конкретного заявителя;
- **коллективные** - от группы граждан, объединенных общими интересами (работа, родители одной группы, и др.);
- **анонимные** - обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи.

2.6. Анонимные обращения, как правило, не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.7. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан, как правило, ставятся на контроль.

2.8. Обращения одного и того же автора, 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.

2.9. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 15 дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

2.10. Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется с даты регистрации обращения. При невозможности исполнения обращения в указанные сроки, необходимо заблаговременно решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, заместитель руководителя, но не более чем на один месяц.

2.11. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

В этих случаях лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

2.12. В ответах на письменные обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

2.13. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

2.14. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

2.15. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

2.16. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится раздельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- при невозможности решения вопроса в установленный законодательством срок, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля;
- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
- указать виновных должностных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации и нормативные акты).

Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

Ответ на обращение отправляется по почте либо может быть вручено лично в руки обратившемуся с заявлением или обращением.

## 3. Организация работы по приему граждан.

3.1. Заведующий Учреждения (далее по тексту заведующий), его заместители, ведут прием граждан по личным вопросам в специально отведенное в графике работы время.

3.2. Учет приема посетителей и результатов рассмотрения их устных обращений ведется в Журнале регистрации обращений.

3.3. Личный прием граждан включает следующее:

- осуществление контроля за исполнением поручений руководителя по рассмотрению обращений граждан, принятых на личном приеме;
- оказание консультативной помощи гражданам;
- информирование по итогам обращений граждан.

3.4. На каждого заявителя, обратившегося на личный прием, вносятся данные в Журнал регистрации обращений.

3.5. Заведующий, ведущий прием, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает в Журнале регистрации обращений аннотацию вопроса обращения.

3.6. В случае необходимости заведующий вправе запрашивать от заявителя дополнительные материалы.

3.7. Обращение снимается с контроля заведующим, если:

- вопрос решен положительно;
- дан обоснованный отказ;
- дано разъяснение на все поставленные заявителем вопросы.

3.8. В Журнале делается отметка об исполнении: «Решено положительно», «Дано разъяснение», «Отказано», или же проставляется срок исполнения (количество дней).

## 5. Передача дел на хранение

5.1. Срок хранения письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет 5 лет.

5.2. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.