

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан
в МАДОУ № 25

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в МАДОУ № 25 (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в МАДОУ № 25 на имя заведующего МАДОУ № 25 в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) заведующим МАДОУ № 25.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Уставом города Бердска, Инструкцией по делопроизводству администрации города Бердска, утвержденной распоряжением главы города Бердска от 19.12.2008 № 79-р, Решением Совета депутатов города Бердска второго созыва от 30.03.2006 № 67 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления и к руководителям муниципальных предприятий и учреждений», распоряжением администрации города Бердска от 15.02.2013 № 31-р «Об организации единого дня приема», а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться в МАДОУ № 25:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону) с предложениями, заявлениями и жалобами
 - *Предложение* – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, отдела образования 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 (общественных) лиц и общественных организаций;

II. ПРИЕМ, УЧЕТ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в МАДОУ № 25, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, 26, г. Бердск, Новосибирской области, 633010.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: bsk_du25@mail.ru.

Телефон/Факс: 8(383) 3-06-75, 3-06-86

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью заведующего МАДОУ № 25 или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Должностные лица МАДОУ № 25 несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес заведующего МАДОУ №25, организует делопроизводитель.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру делопроизводителем МАДОУ № 25. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения должностным лицом.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование образовательного учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в МАДОУ № 25 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной

жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию МАДОУ № 25, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению заведующего МАДОУ № 25.

2.10. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.11. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.12. Заведующий МАДОУ № 25, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБОУ СОШ № 1, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МАДОУ № 25 или соответствующему должностному лицу.

2.16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативно - правовых актов МАДОУ № 25 или отзывы на нормативно - правовые акты, а также суждения о деятельности работников ДОУ и должностных лиц, представляется соответствующим работникам должностным лицам для сведения.

2.17. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- 5) связанные с рекламой товаров или услуг.

2.18. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативно - правовых актов МАДОУ № 25, осуществляется соответствующим специалистом МАДОУ № 25, разработавшим правовой акт.

2.19. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц МАДОУ № 25, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом МАДОУ № 25, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие).

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ № 25. Регистрация производится в журнале регистрации обращений граждан.

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Ежедневно зарегистрированные письменные обращения направляются для резолюции заведующему МАДОУ № 25.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на

рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц МАДОУ № 25 в связи с рассмотрением обращений направляются заведующему МАДОУ № 25.

3.4. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на которые автору даны исчерпывающие ответы. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ № 25, возвращается гражданину, и дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6. На первой странице письменного обращения гражданина указывается дата регистрации и входящий номер.

3.7. Резолюция должностного лица заносится в журнал регистрации обращения граждан, ответственный за работу с обращениями граждан передает копию обращения, в соответствии с резолюцией, исполнителю.

Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то копии обращения передаются всем исполнителям, а обобщенный ответ готовит исполнитель, чья фамилия значится первой.

IV. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в МАДОУ № 25 и относящиеся к компетенции заведующего, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Специалисты МАДОУ № 25, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в подведомственных учреждениях, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.4. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и

материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в МАДОУ № 25, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в подведомственном учреждении иному должностному лицу заведующий МАДОУ № 25 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает заведующий МАДОУ № 25.

4.7. Заведующий МАДОУ № 25 подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в МАДОУ № 25 на имя заведующего, осуществляется делопроизводителем.

4.8. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета депутатов города Бердска, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

Ответ на запрос подписывается заведующим МАДОУ № 25, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

4.9. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

V. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

5.1. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в журнале регистрации обращения граждан, вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в дело в соответствии с номенклатурой дел.

5.2. В папку вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан в МАДОУ № 25 проводится в соответствии с распоряжением администрации города Бердска от 15.02.2013 N 32-р "Об организации единого дня приема».

6.2. Личный прием граждан проводит заведующий МАДОУ № 25 либо лицо временно исполняющее его обязанности;

6.3. Запись граждан на личный прием к заведующему осуществляет делопроизводитель на основании личного устного обращения гражданина либо обращения по телефону, которое подлежит регистрации в журнале записи на личный прием к заведующему МАДОУ № 25.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Делопроизводитель МАДОУ № 25 вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для подготовки приема заведующим.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ № 25, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. О дате, времени и месте проведения личного приема заведующего МАДОУ № 25 заявителю сообщается делопроизводителем дополнительно.

6.7. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

6.8. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заведующего МАДОУ № 25, делопроизводитель своевременно предупреждает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.9. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Делопроизводитель, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема.

6.10. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

6.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ № 25 гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VII. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ ИЛИ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ

7.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) заведующего МАДОУ № 25 в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.
