МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК» Г.ВОЛГОДОНСКА
(МБДОУ ДС «РОДНИЧОК» Г.ВОЛГОДОНСКА)

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профсоюзного комитета МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска

_____ С.Н.Чуксеева

УТВЕЖДАЮ:
Заведующий МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска

_____ М.Н.Хлоповских

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 5ADF4B503D90E2FDDDB9302EA791D2DA
Владелец: Хлоповских Маргарита Николаевна
Действителен: с 27.12.2022 до 21.03.2024

Инструкция
по работе с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Родничок» г.Волгодонска

г.Волгодонск
2023г.

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Родничок» г.Волгодонска (далее - Инструкция) разработана в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения функции по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Родничок» г.Волгодонска (далее – детский сад).

1.2. Инструкция определяет процедуры приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в детский сад в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте.

1.3. Инструкция не распространяется на:

- поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.4. Инструкция направлена на выявление и пересечение злоупотреблений со стороны должностных лиц детского сада либо фактов игнорирования, бездействия со стороны должностных лиц детского сада при рассмотрении обращений граждан.

1.5. Работники детского сада при рассмотрении обращений граждан руководствуются настоящей Инструкцией.

1.6. В настоящей Инструкции термин «обращение гражданина» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.7. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.8. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений граждан в детском саду осуществляет делопроизводитель.

1.9. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности детского сада;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе детского сада и должностных лиц, либо критика деятельности детского сада и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, совещании) и подписанное организатором либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами) или путем сбора подписей;

- личное обращение – заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме у должностного лица;

- письменное обращение – может заключаться в направлении адресату по почте, нарочным, подаче в детский сад или непосредственно должностному лицу документально оформленного обращения;

- повторное обращение – предложение, заявление или жалоба, 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 заявить не согласен с принятым по его обращению решением;

- анонимное обращение – обращение, в котором не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

1.10. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции детского сада, исполнение функции может осуществляться во взаимодействии с другими учреждениями, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Рассмотрение обращений граждан

2.1. Основанием для начала исполнения функции рассмотрения обращений граждан (далее – функция) является письменное или устное обращение гражданина в детский сад.

2.2. Исполнение функции в детском саду осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом РФ от 27.04.1993 N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающихся права и свободы граждан»;
- Областным законом от 18.09.2006 N 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Уставом муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада «Родничок» г.Волгодонска.

2.3. Условия доступности функции.

Рассмотрение письменных и устных обращений граждан в детском саду осуществляется бесплатно.

2.4. Функция включает следующие процедуры:

- информирование граждан о представлении функции;
- прием, регистрация;
- направление обращений граждан для рассмотрения должностным лицам;
-рассмотрение и проверка фактов, изложенных в обращении;
- оформление ответов на обращения граждан;
- соблюдение сроков рассмотрения обращения;
- контроль за рассмотрением обращений;
- извещение заявителя о принятых решениях;
- разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращению граждан;
- организация личного приема граждан;
- анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан.

3. Информирование граждан о предоставлении функции

3.1. Информация об исполнении функции рассмотрения обращений граждан представляется:

- на информационных стендах в здании детского сада;
- на официальном сайте детского сада.

3.2. На информационных стендах в здании детского сада размещается следующая обязательная информация:

- режим работы детского сада;
-контактная информация заведующего;
- график личного приема граждан заведующим детского сада;
- местонахождение специалиста, осуществляющего прием письменных обращений граждан, и устное информирование граждан о порядке обращения;
- адрес официального сайта детского сада.

3.3. По телефону предоставляется следующая информация:

-контактный телефон заведующего;
- график приема граждан заведующим детского сада;

-почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений и органов Администрации города Волгодонска;

- информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан.

3.4. Граждане могут представлять свои обращения для рассмотрения:

- в приемную детского сада либо лично заведующему;

- почтовым отправлением в адрес детского сада: 347381, Ростовская обл., г.Волгодонск, ул.30 лет Победы, д. 8, МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска;

- по электронному адресу детского сада;

- в ходе личного приема граждан у заведующего.

4. Требования к письменному обращению граждан

При подаче письменного обращения граждан должен указать:

- наименование детского сада, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано его обращение;

- фамилию, имя, отчество;

- адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложить суть своего обращения: сформулировать просьбу или указать, какие, по его мнению, права и интересы были нарушены. Описать допущение нарушения, указать дату и время описанных нарушений, если это известно заявителю;

- поставить дату и личную подпись.

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

Гражданин в своем письменном обращении может указать контактный телефон.

5. Перечень оснований для отказа в исполнении функции рассмотрение обращений граждан

5.1 В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Заведующий 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.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

5.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

6. Прием, регистрация, ведение базы данных «Контроль исполнения обращений граждан»

6.1. Поступившие в детский сад письменные обращения граждан регистрируются.

6.2. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение трех дней с момента их поступления.

6.3. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива учреждения.

6.4. Перед вскрытием почтового отправления специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, проверяется правильность его адресации. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. Конверты с пометкой «лично» вскрытию не подлежат и передаются непосредственно адресату.

6.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в них письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращениями в течение всего периода его рассмотрения , затем подшивается с материалами по рассмотрению обращения.

6.6. Специалист, обнаружив письмо, нестандартное по весу либо размеру, форме, имеющее неровности, заклеенное липкой лентой, содержащее странный запах или вложения, не характерные для почтовых отравлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом заведующего.

6.7. Регистрация обращений граждан осуществляется в учетно-контрольных карточка обращений граждан (приложение 1 к Инструкции).

6.8. Регистрации письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный номер и дату регистрации.

6.9. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера.

6.10. Регистрационный номер коллективных обращений граждан состоит из букв КО и порядкового номера обращения (в скобках пишется фамилия и инициалы первого из заявителей или заявителя, которому необходимо дать ответ).

6.11. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

6.12. Специалист прочитывает обращение, проверяет правильность адресации корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

6.13. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный номер первого обращения.

6.14. Анонимные обращения граждан не регистрируются, они подшиваются в отдельное дело. Ответ по анонимным обращениям не делается.

6.15. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения. Ответ заявителю направляется под тем же номером с добавлением через дробь номера дела, в котором хранятся обращение и документы по его рассмотрению.

6.16. Картотека учета письменных обращений граждан формируется в хронологическом порядке или в алфавитном порядке по первой букве фамилии заявителя.

7. Направление обращений граждан для рассмотрения должностным лицам

7.1. Обращения, поступившие в детский сад, в соответствии с компетенцией подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. Зарегистрированные обращения граждан направляются специалистом по кадрам на рассмотрение заведующему.

7.3. При рассмотрении обращений заведующий пишет резолюцию, в которой определяет исполнителя или исполнителей, сроки и порядок рассмотрения обращения. Допускается установление сокращения контрольных сроков рассмотрения обращения.

7.4. Рассмотрение обращений должностным лицом и определение исполнителей не может превышать 2 дней, которые входят в основной (30 дней) срок рассмотрения обращения с момента его регистрации.

7.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

7.6. В случае если невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу или вопрос не входит в компетенцию поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

7.7. Движение обращения граждан с момента регистрации до снятия с контроля осуществляется через отдел кадров.

8. Рассмотрение и проверка фактов, изложенных в обращении

8.1. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

8.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием гражданина, направившего его.

8.1.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у должностных лиц по компенсации.

8.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

8.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.2. Коллективные обращения, как правило, рассматриваются комиссионно и (или) с выездом на место.

8.3. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он возвращает это обращение в отдел кадров, с письменным предложением какому должностному лицу следует направить обращение.

9. Оформление ответов на обращения граждан

9.1. Ответ гражданину по существу поставленных вопросов в обращении дается в письменной форме за подписью заведующего.

9.2. Текст ответа составляется в официальном стиле. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками, в том числе и в реквизитах.

9.3. На коллективные обращения ответ дается на имя гражданина, которое указано в обращении. В тексте необходимо указывать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.4. Подготовленные по результатам рассмотрения обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по существу и всем вопросам, поставленным в обращении;
- в ответе обязательно должны быть указаны фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, дата отправки, регистрационный номер обращения и в левом нижнем углу Ф.И.О. исполнителя и его рабочий номер;
- если просьба в обращении гражданина не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- если по результатам обращения принят правовой акт, то экземпляр такого акта направляется заявителю и подготовка специального ответа не требуется.

9.5. Ответы заявителям, не соответствующие требованиям настоящей Инструкции, не содержащие полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, подготовленные с ошибками, возвращаются на доработку.

9.6. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

9.7. Ответы заявителям и письма печатаются на бланках установленной форме в соответствии с инструкцией по делопроизводству в МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска.

9.8. Результатом осуществления процедуры по оформлению ответов на обращения граждан является обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан.

10. Соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан

10.1. Исполнение функции рассмотрения обращений граждан в детском саду осуществляется в срок до 30-ти дней со дня регистрации письменного или устного обращения, если заведующим не установлен более короткий контрольный срок исполнения. В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовка текста ответа, подписание и направление ответа гражданину.

10.2. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, направления запроса, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления сроков.

10.3. Основанием для снятия обращения с контроля является подписанный заведующим ответ на обращение.

10.4. Сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

10.5. Обращения после рассмотрения подлежат возрасту со всеми материалами лицу, ответственному за работу с обращениями граждан.

10.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся в отделе кадров детского сада в течение пяти лет. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

11. Контроль за рассмотрением обращений

11.1. В детском саду в обязательном порядке все обращения граждан ставятся на контроль.

11.2. Основанием для начала процедуры по контролю за рассмотрением обращений граждан является срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 30 дней.

11.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан.

11.4. Контроль за полным, своевременным и качественным исполнением функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя: проведение проверок (в том числе с выездом на место); выявление и устранение нарушений прав заявителей; принятие мер по обращениям заявителей, содержащим жалобы на решения.

12. Извещение заявителя о принятом решении

12.1. По окончании рассмотрения обращения заявителю почтовым отправлением высылается ответ по указанному в обращении адресу.

12.2. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а также по информационным системам общего пользования в случае указания такой просьбы в обращении гражданина.

12.3. По просьбе заявителя ответ на его обращение может быть выдан лично на руки, о чем специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается отметка в карточке регистрации обращения.

13. Порядок обжалования решений, принятых по обращениям граждан

13.1. Граждане вправе обжаловать действия по рассмотрению, решение, принятое по результатам рассмотрения своего обращения, у вышестоящего учреждения – Управления образования г.Волгодонска.

13.2. Граждане вправе обжаловать действия по рассмотрению или решение, принятое по своему обращению, в суде.

13.3. Граждане, обращение которых рассматривается в детском саду, имеют право:

13.3.1. Запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения.

13.3.2. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

13.3.3. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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.

13.3.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.3.5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение.

13.3.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

13.4. Процедура исполнения функции рассмотрения обращения граждан завершается путем подготовки ответа, в котором рассмотрены все вопросы, по ним приняты необходимые меры, отражена объективная информация на все поставленные в обращении вопросы с направлением письменного ответа заявителю в соответствии с действующим законодательством.

14. Личный прием граждан

14.1. Личный прием граждан проводится заведующим по утвержденному графику.

14.2. График личного приема граждан вывешивается в доступном для граждан месте.

14.3. Личный прием граждан ведется в порядке очередности:

День недели – каждый вторник.

Время приема – с 14:00ч. до 16:00ч.

День недели – каждый четверг.

Время приема – с 09:00ч. до 10:00ч.

14.4. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

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

14.6. Заведующий, осуществляющий личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению других специалистов детского сада.

14.7. Информация о месте, дне и времени личного приема, а также о возможных изменениях доводится до сведения граждан.

14.8. При обращении гражданина по вопросам, не отнесенным к ведению детского сада, заведующий дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, а также дает разъяснения, куда и в каком порядке ему обратиться.

14.9. Заведующий, ответственный за организацию личного приема граждан, осуществляют:

- оказание консультативной помощи;
- документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя : регистрацию устных обращений (составление карточки личного приема);
- контроль за рассмотрением устных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;
- информирование должностных лиц по итогам рассмотрения обращений граждан.

14.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке. Регистрационный номер карточки личного приема состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номер.

14.11. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14.12. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

14.13. На личном приеме могут не рассматриваться:

- неоднократные обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке (отсутствует доверенность, заверенная нотариально);
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения (разъясняется порядок обжалования);
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения граждан по вопросам, не отнесенным к ведению детского сада (даются разъяснения, куда и в каком порядке необходимо обратиться);
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против рассмотрения данного обращения, (исключение составляют недееспособные);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

14.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

14.15. Сроки рассмотрения устных обращений граждан на личном приеме, поставленных на контроль, аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

14.16. Все устные обращения граждан ставятся на контроль.

14.17. Документы по рассмотрению устных обращений формируются в отдельные дела и хранятся в течение пяти лет.

14.18. Результатом функции личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин.

15. Анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан

15.1. С целью изучения общественного мнения, выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, анализируют содержание поступающих обращений ежедневно.

15.2. Один экземпляр отчета представляется специалисту в Управление образования г.Волгодонска согласно утвержденной форме.

16. Требования к срокам исполнения функции

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления в детский сад	В течение 3 дней
Письменное обращение, поступившее в детский сад рассматривается со дня регистрации письменного обращения	В течение 30 дней