

Приказ

По Детскому саду «Колокольчик» г. Медынь

№ 6/1

от 09.01.2019 г.

«О назначении ответственного лица за работу с обращениями граждан и работу по контролю за исполнением руководящих документов и утверждении инструкции»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 593 ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан», в целях соблюдения конституционных прав граждан Российской Федерации

Приказываю:

1. Утвердить инструкцию для работы с обращениями граждан в Детском саду «Колокольчик» г. Медынь (Приложение 1)
2. При работе с обращениями граждан в Детский сад «Колокольчик» г. Медынь выше утвержденную Инструкцию использовать как основание.
3. Ответственность за работу с обращениями граждан и работу по контролю за исполнением руководящих документов оставляю за собой.
4. Выше утвержденная инструкция и настоящий приказ подлежит обязательному размещению в общедоступных сетях Интернет на официальном сайте, информационных стендах ДОО.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий Детским садом
«Колокольчик» г. Медынь:



О.Я. Куманцова

**Инструкция по работе с обращениями граждан в
Детском саду «Колокольчик» г. Медынь**

1. Общие положения.

- 1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Детском саду «Колокольчик» г. Медынь (далее – ДОО, Инструкция) определяет порядок рассмотрения регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан ДОО.
- 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 ДОО осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист).
- 1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 1.6. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на ответственного специалиста ДООУ, непосредственно рассматривающего обращение.
- 1.7. Контроль за сроками и результатами рассмотрения обращения возлагается на ответственного специалиста.

2. Порядок приема граждан.

- 2.1. Прием граждан заведующим, завхозом, музыкальным руководителем, воспитателями ДОО осуществляется в соответствии с графиком. (Приложение)

- 2.2. График приема граждан подготавливается и утверждается заведующим ДОО, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном интернет-сайте ДОО. 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 ДОО, осуществляющему прием.
- 2.5. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной почты или другими доступными способами, но не позднее чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.
- 2.6. 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.
- 2.7. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема должностным лицом ДОО, осуществляющим личный прием. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в ОУ в письменной форме или в форме электронного документа.
- 2.8. После заполнения карточки личного приема гражданин ставит свою подпись, подтверждающую соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.
- 2.9. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию ДОО, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 2.10. Гражданин имеет право обратиться устно в день приема без предварительной записи. Факт обращения вносится в журнал обращений, личная карточка не заводится. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется ответственным специалистом.

3. Порядок работы с обращениями граждан.

Прием и регистрация письменных обращений граждан.

- 3.1. Все поступающие в ДОО обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в журнале входящей корреспонденции в течение 3 рабочих дней со дня

поступления обращения в ДОО, затем направляются заведующему ДОО для последующей передачи специалисту ДОО, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

- 3.2. 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.
- 3.3. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.
- 3.4. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный №, дата поступления обращения.
- 3.5. Поступившее в электронном виде (по электронной почте) обращение распечатывается, регистрируется в журнале в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в ДОО.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан.

- 4.1. ДОО рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме.
- 4.2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в ДОО непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, электронной почтой, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.
- 4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ДОО, направляются в течение семи рабочих дней со дня регистрации по принадлежности, о чем письменно сообщается заявителю.
- 4.4. 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.
- 4.5. ДОО 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.
- 4.6. 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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

5.2. 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 письменно сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае, если 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.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан.

6.1. Письменное обращение, поступившее в ДОО, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

6.2. Устное обращение, поступившее в ДОО, рассматривается в соответствии с содержанием обращения: если возможно – ответ дается сразу, если нет – в течение 30 календарных дней со дня обращения

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

7.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в ДОО, возлагается на ответственного специалиста.

7.2. Контроль исполнения документов по существу вопроса возлагается на ответственного специалиста.

8. Анализ и обобщение обращений граждан.

8.1. Ежегодно по итогам за прошедший календарный год ответственным специалистом проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

8.2. Обобщенный анализ оформляется в таблицу и размещается на официальном сайте ДОО в сети Интернет.

9. Формирование и хранение дел по обращениям граждан.

9.1. Обращения граждан, поступившие на имя руководства ДОО, со всеми относящимися к ним материалами, хранятся — у ответственного специалиста.

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

9.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по окончании календарного года.

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

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

Приложение

График приема граждан администрацией ДОО:

Заведующий, Куманцова О.Я.

Понедельник, среда, пятница с 09.00 до 12.00.

Вторник, четверг с 15.00 до 17.30

Завхоз, Козлова И.В.

Понедельник, среда, пятница с 07.30 до 10.30.

Вторник, четверг с 14.00 до 16.30

График приема родителей работниками ДОО

Прием родителей работниками ДОО

Заведующий - Понедельник, среда, пятница с 09.00 до 12.00.

Вторник, четверг с 15.00 до 17.30

Завхоз - Понедельник, среда, пятница с 07.30 до 10.30.

Вторник, четверг с 14.00 до 16.30

Медсестра - ежедневно с 09.00 до 12.00

Музыкальный руководитель – вторник, четверг с 11.00 до 13.00

Воспитатели по графику работы