



УТВЕРЖДАЮ:
Заведующая МДОУ «Детский сад
№ 37 д. Судино»
Пашутина С.Н.

**Инструкция
о работе с обращениями граждан
в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 37 д. Судино»**

1. Общие положения

Настоящая инструкция составлена на основе Государственной системы документационного обеспечения управления (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.88, приказ Главархива СССР от 25.05.88 № 33), Типовой инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации (утверждена приказом Минобразования России от 29.06.2001 № 2562 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации»),

Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МДОУ «Детском саду № 37 д. Судино», правила регистрации и контроля за их исполнением.

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

- 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.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в ДОУ обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются в день их поступления. При этом:

- Проверяется правильность содержания письменного или устного обращения;
- Поступившие документы (приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.3. Руководитель знакомится с содержанием обращения, письма, назначает исполнителя по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

Обращение регистрируется в журнале учета. В регистрационном журнале указываются: фамилия и инициалы исполнителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, суть обращения.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Руководитель при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

*Внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

*Принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

*Сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

- 3.2. Предложение, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:
- *Подлежащие направлению в другие организации и учреждения - в течение 5 дней;
 - *Требующие информации и консультации - до 10 дней;
 - *Требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

- 4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе учреждения, оказания помощи заявителям, в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно, получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов
- 4.2. Контроль осуществляет руководитель.
- 4.3. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений фиксируются в регистрационном журнале.
- 4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель ДОУ. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

5. Устные обращения граждан

- 5.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.
- 5.2. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.
- 5.3. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов руководитель дает соответствующие распоряжения исполнителям с сообщением об этом обратившемуся лицу.

6. Прием граждан.

- 6.1. Прием посетителей осуществляется по графику работы руководителя.
- 6.2. Учет приема граждан производится в регистрационном журнале.

7. Организация делопроизводства

- 7.1. Предложения, заявления и жалобы граждан фиксируются в регистрационном журнале.
- 7.2. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.
- 7.3. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.
- 7.4. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их исполнением - пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.
- 7.5. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя ДОУ.

8. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

- 8.1. Руководитель систематически анализирует письменные и устные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.