

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ
ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
НОВОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА-
ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА
«ГАРМОНИЯ»

(МАДОУ детский сад «Гармония»)

П Р И К А З

11.08.2014 № 131

Об утверждении инструкции

о порядке работы с обращениями граждан

в МАДОУ детский сад «Гармония»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке работы с обращениями в МАДОУ детский сад «Гармония».

(Приложение № 1)

2. С приказом ознакомить заведующих детскими садами и специалистов МАДОУ детский сад «Гармония».

Ответственный: секретарь руководителя

Срок: до 29.08.2014г.

3. Разместить приказ и Инструкцию о порядке работы с обращениями в МАДОУ детский сад «Гармония» на информационных стендах и на сайте учреждения.

Ответственные: заведующие детскими садами;

методист Е.В. Серебрякова

Срок: до 31.08.2014г.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



А.К. Вохмякова

6-17-83

Н.П.Киселева

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В МАДОУ ДЕТСКИЙ САД «ГАРМОНИЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция о порядке работы с обращениями граждан в МАДОУ детский сад «Гармония» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе заявлений сотрудников учреждения по личным вопросам (далее - обращения граждан), а также организации приема граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Новоуральского городского округа - детский сад «Гармония» (далее - МАДОУ детский сад «Гармония»).

1.3. Рассмотрение обращений граждан является прямой обязанностью директора, руководителей структурных подразделений, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией. Вышеуказанные сотрудники считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

2. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ ИНСТРУКЦИИ

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Письменные обращения в МАДОУ детский сад «Гармония» направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: город Новоуральск. улица Ленина, дом 97.

Письменные обращения принимаются секретарем руководителя по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 12.30 до 13.18.

Также контролируются секретарем руководителя.

3.2. Секретарь руководителя проверяет наличие в письменном обращении наименования учреждения, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица. Также проверяется наличие фамилии, имени, отчества обращающегося гражданина, почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. В письменном обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение, не содержащее этих сведений, рассмотрению не подлежит.

3.3. В случае отсутствия текста письма секретарем руководителя подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ детский сад «Гармония».

3.5. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

3.6. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, руководитель учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращений сообщает заявителю.

3.7. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в иные органы для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;

б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения;

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношениях лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан.

В случаях, указанных в подпунктах «а», «в» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения) гражданин письменно (в форме электронного документа) уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно (в форме электронного документа) предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае 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, исполнитель, по согласованию с директором МАДОУ детский сад «Гармония», вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Письменное обращение, поступившее в МАДОУ детский сад «Гармония», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен директором МАДОУ детский сад «Гармония», но не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (письменно, в форме электронного документа).

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан проводится директором МАДОУ детский сад «Гармония», руководителями структурных подразделений.

5.2. График приема граждан утверждается директором МАДОУ детский сад «Гармония» и размещается на официальном сайте МАДОУ детский сад «Гармония» и на информационном стенде по месту приема граждан в МАДОУ детский сад «Гармония» по

адресу: город Новоуральск, улица Ленина, дом 97.

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

5.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.5. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.7. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ детский сад «Гармония» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Директор МАДОУ детский сад «Гармония» осуществляет непосредственный контроль соблюдения установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

6.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.