



СВЕРЖДЕНА:

Приказом № 08-а

от 11.07.2013 2013г.

Инструкция о работе с обращениями граждан в аппарате МУ «Управление дошкольных учреждений г.Аргун»

Настоящая инструкция разработана на основании Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-рз, положения «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления» от 20.04.2012г. №34. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в аппарате органа управления образованием, МУ «УДУ г.Аргун»(далее - Управление), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органа управления образованием 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 и общественных лиц и общественных организаций.

1. Общие положения

2.1. Все поступающие в МУ «УДУ г.Аргун»(далее – Управление) обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником (секретарем) в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), отписываются специалистам по закрепленным на них направлениям.

2.3. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п., а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.5. Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по

характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.6. Работник (секретарь) Управления регистрирует письма граждан в журналах учета. Регистрационный номер коллективных писем состоит из сочетания букв "кл" и соответствующего порядкового номера, анонимных писем - "ан" (например, кл-206, ан-310).

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от администрации органа местного самоуправления, горпрокуратуры, гордумы и т.д.), проставляется его исходящий номер и дата;

- вносится краткое содержание письма;
- делаются отметки о форме и сроке исполнения.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельная карточка.

Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то в карточке об этом делается соответствующая отметка (2, 3 и т.д.).

При личном приеме граждан начальником, производится запись на регистрационно-контрольных карточках самими гражданами. При удовлетворении устным ответом, гражданами карточка подписывается с такой отметкой. При неудовлетворении гражданина устным ответом, карточка отписывается на исполнение в письменном виде. В регистрационно-контрольной карточке указываются: фамилия и инициалы исполнителя (в именительном падеже), дата поступления обращения.

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На карточках делается отметка "повторно" или "множественно". 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.

Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Экземпляр карточки передается исполнителю для работы с ним, после исполнения с приложениями об исполнении сосредотачивается в накопительной папке.

2.9. Регистрация предложений, заявлений и жалоб, поступивших от администрации органа местного самоуправления, городского совета депутатов, Комитета Правительства Чеченской Республики по Дошкольному Образованию и других вышестоящих организаций, в журнале регистрации в общем порядке но с особой отметкой.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение специалистам по направлению их деятельности, или же в структурные подразделения(ДОУ).

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, выезжать на место 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, как правило в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан, по письмам направляемым в вышестоящие организации и депутатам, дают исполнители-специалисты Управления за подписью руководителя Управления.

Номер ответа (исходящий) состоит из регистрационного номера и номера дела (по номенклатуре), в которое подшивается переписка по данному вопросу.

3.4. Письма, вернувшиеся к секретарю (работнику) как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку с соответствующей отметкой.

3.5. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.6. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.7. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения - в течение 5 дней;
- требующие информации и консультации - до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца.

Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в Управление.

3.8. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем муниципального органа управления образованием, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в муниципальный орган управления образованием письмо гражданина.

3.9. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.

3.10. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

- устранения недостатков в работе специалистов Управления и структурными подразделениями;
- 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. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель учреждения и непосредственно исполнитель. Письма граждан, поступившие Управление, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют ответственные за делопроизводство.

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в регистрационно-контрольных карточках дополнительной записью.

4.5. Письма граждан, направленные на рассмотрение на места и взятые на контроль, помечаются штампом "контроль" или знаком контроля "К". Аналогичные отметки проставляются и на всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию.

4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель Управления. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись руководителя.

4.8. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство.

5. Прием граждан

5.1. Работу по организации приема граждан проводит приемная (секретарь, работник, ответственный за делопроизводство).

5.2. Прием посетителей работником аппарата или руководителем управления образованием осуществляется по графику.

5.3. Учет приема граждан производится в учетных карточках.

5.4. Работник (секретарь) приемной дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.5. Прием работниками Управления осуществляется в соответствии с графиком.

5.6. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную (секретарю, работнику) для их регистрации и исполнения. Контроль за их исполнением ведется работником, ответственным за делопроизводство.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем (работником) Управления и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного

предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность отправления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, и учетных карточек посетителей - **пять лет**. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

6.8. Ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на ответственного специалиста.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан по характеру и представляется руководителю Управления.

7.3. Специалисты аппарата делают обобщения, готовят проблемно-тематические обзоры, другие аналитические материалы и вносят соответствующие предложения руководству Управления.

8. Порядок внесения изменений и или дополнений в данное положение

8.1. Изменения и или дополнения в данную инструкцию утверждаются приказом.

8.2. Приказ об изменениях прикрепляется к первоначальному приказу об утверждении данной инструкции, а приложение к нему прикрепляется к данной инструкции, изменяемые пункты данной инструкции зачеркиваются в красный цвет.

8.3. Допускается полное редактирование данной инструкции в новой редакции.

Директору,

Промышленного,

№ 205618

Бюро

№ 205618

С. П.

