

Согласовано:

на общем собрании коллектива
Протокол № 1 от 04 октября 2023 г.

Утверждено:

Заведующий МДОУ Октябрьский детский сад «Василёк»

Л.Р. Махмутова.

Приказ № 75 от 04.10.2023 г.

**ИНСТРУКЦИЯ**

по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в
муниципальном дошкольном образовательном учреждении
Октябрьский детский сад «Василёк»

Общие положения

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в муниципальном дошкольном образовательном учреждении Октябрьский детский сад «Василёк» разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами о деятельности муниципального дошкольного образовательного учреждения Октябрьский детский сад «Василёк» (далее – Учреждение).

1. Состав, последовательность, требования к порядку выполнения процедур по организации рассмотрения обращений в Учреждении

1.1. Организация рассмотрения обращений в Учреждении включает в себя следующие процедуры:

- приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;

- рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);

- постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направления в кабинет заведующего Учреждение;

- организация личного приёма;

- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

1.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

1.2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Учреждение непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

1.2.2. Все поступающие в Учреждение письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются старшим воспитателем Учреждения, осуществляется их первичная обработка и регистрация в Журнале регистрации обращений граждан в сроки, установленные в подпункте 2.2.9 пункта 2.2. раздела 2 Инструкции.

1.2.3. По просьбе заявителя на их копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений старшим воспитателем Учреждения делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

1.2.4. Заместитель заведующего по ВМР Учреждения:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращает на почту невскрытыми;
- вскрывает конверт, проверяет наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);
- составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

1.2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправок (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

1.2.6. Старший воспитатель Учреждения принимает электронные обращения, поступившие на официальный сайт Учреждения <https://vasilek.tvoyasadik.ru/> или по электронной почте **vasilek_073@mail.ru**

1.2.7. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

1.2.8. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в Журнале в течение 3 дней со дня поступления в Учреждение.

1.2.9. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежат регистрации в Журнале в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

1.2.10. Все поступившие в Учреждение обращения подлежат обязательной постановке на контроль. Заведующий Учреждения накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО сотрудника Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

1.2.11. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им не позднее, чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Учреждении.

1.2.12. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Учреждение обращения подписывается заведующим или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение направляется с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

1.3.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Учреждении либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

1.3.2. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Учреждении. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем начальнику Управления образования не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

1.3.3. В исключительных случаях, при поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения мероприятий, требующих времени или источника

информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам), он может быть продлён, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в Журнал регистрации обращений после утверждения данного решения начальником Управления или лицом, исполняющим его обязанности. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения заведующим Учреждения пролонгации срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать с заведующим Учреждения продление срока рассмотрения обращения.

1.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение исполнителем не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается старшим воспитателем Учреждения заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.3.5. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, направляются исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

1.3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации исполнителем возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1.3.7. В тексте поручения заведующим Учреждения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения либо окончательной информации (так как позже информация потеряет свою актуальность), в том числе «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения заведующим Учреждения. Заведующий Учреждения или лицо, его замещающее, может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

1.3.8. В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому исполнителем для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается заведующим Учреждения. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

1.3.9. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюцией «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

1.3.10. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление обращения (жалобы) на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение (жалоба) возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

1.3.11. В Журнале регистрации обращений старшим воспитателем Учреждения делается отметка о возврате обращения (жалобы) заявителю.

1.3.12. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается заведующим Учреждения или лицом, исполняющим его обязанности, на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

- прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);
- невозможности прочтения текста;
- прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Учреждении более двух раз) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения) (далее – многократные обращения);
- невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну.

1.3.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый (либо электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению старшим воспитателем Учреждения в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.3.14. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- в установленном порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;
- в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;
- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.3.12 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении сроков рассмотрения обращения в случае его продления;
- докладывает заведующему Учреждения или лицу, исполняющему его обязанности, в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением заведующего Учреждения срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Учреждении).

1.3.15. В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение заведующему Учреждения о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения

этого же заявителя направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения.

1.3.16. Должностное лицо Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней со дня поступления запроса в Учреждение предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

1.3.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны предоставить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю и доклада заведующего Учреждения или лицу, исполняющему его обязанности, о результатах рассмотрения обращения.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

1.3.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается заведующим Учреждения или лицом, исполняющим его обязанности. В левом нижнем углу письменного ответа указывается ФИО исполнителя и его контактный телефон.

1.3.19. Переадресация обращения другому исполнителю допускается только по согласованию с заведующим Учреждения или лицом, исполняющим его обязанности, при условии подтверждения её обоснованности. В Журнале регистрации обращений делается соответствующая запись о переадресации.

1.3.20. Ответ заявителю на обращение направляется старшим воспитателем Учреждения в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии заведующим Учреждения или лицом, исполняющим его обязанности, решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращения переписки в соответствии с подпунктом 2.3.15 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

- при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну;

- при переадресации обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.3.21. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация заведующему Учреждению или лицу, исполняющему его обязанности, согласно поручению по рассмотрению обращения. Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой, готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;
- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законом сроки;
- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

1.3.22. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

1.3.23. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

- регистрационная карточка письменного, устного или обращения в электронной форме или копия регистрационной карточки;
- копия ответа заявителю;
- материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

1.3.24. Информацию по итогам выполнения поручений должностных лиц государственных органов Ульяновской области, органов местного

самоуправления Чердаклинского района Ульяновской области о результатах рассмотрения обращений подписывает заведующий Учреждения или лицо, исполняющее его обязанности.

1.3.25. Ответ заявителю на его обращение, информация, направляемая по итогам выполнения поручений должностных лиц государственных органов Ульяновской области, органов местного самоуправления Чердаклинского района Ульяновской области о результатах рассмотрения обращений печатается на бланке Учреждения установленной формы

1.3.26. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

1.3.27. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме, и его отказ от письменного ответа.

1.3.28. Исполнитель направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) письменного обращения) старшему воспитателю Учреждения, который делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в Журнале регистрации обращений и помещает документы в соответствующую папку. Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки. В случае возвращения информации по результатам рассмотрения обращения поручение по исполнению такого обращения не регистрируется как выполненное до конца его подготовки.

1.3.29. Решение о снятии обращения с контроля принимается заведующим Учреждения или лицом, исполняющим его обязанности, после ознакомления с представленной по обращению информацией только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения, при этом делается отметка «В дело». Материалы по результатам рассмотрения обращений по истечении 1 года передаются в кабинет заведующего Учреждения и хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке с составлением акта.

1.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в кабинет заведующего Учреждения.

1.4.1. Все поступившие в Учреждение обращения подлежат обязательной постановке на контроль. Заведующий Учреждения или лицо, исполняющее его обязанности, накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО должностного лица Управления, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

1.4.2. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Управлении. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен в соответствии с подпунктом 2.3.3 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

1.4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Учреждение, возлагается на исполнителя.

1.4.4. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение, осуществляет заведующий Учреждения.

1.4.5. Снятие с контроля поступивших в Учреждение обращений осуществляется путём внесения в Журнал регистрации обращений соответствующей отметки после соблюдения следующих условий:

- при предоставлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- при предоставлении должностным лицом Учреждения информации по итогам личного приёма;

- при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

1.5.1. Личный приём граждан в Учреждении проводится заведующим Учреждения и уполномоченными на то лицами, которые в своей деятельности руководствуются нормативными правовыми актами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.

1.5.2. Личный приём граждан осуществляется при непосредственном обращении заявителя в кабинет заведующего Учреждения, которая функционирует с понедельника по пятницу с 15.00 до 16.30, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

1.5.3. Личный приём заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

1.5.4. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.

График личного приёма граждан в Учреждении утверждается заведующим.

1.5.5. Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

1.5.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции) должностным лицом Учреждения, осуществляющим личный приём. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом Учреждения, ведущим личный приём,

заявителю разъясняется право обратиться в Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа.

1.5.7. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку персональных данных.

1.5.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

1.5.9. В ходе личного приёма гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки в порядке, закреплённом Инструкцией.

1.5.10. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.6. Одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

Проведение телефонных «горячих» и «прямых линий» организуется по определённой тематике. График составляется и утверждается начальником Управления.

1.6.1. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицом Учреждения непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

1.6.2. Все обращения, поступившие от граждан в ходе проведения телефонных линий, также регистрируются и подлежат рассмотрению в установленные законом сроки.

В итоговом анализе по работе с обращениями граждан указывается количество проведённых «прямых» и «горячих» телефонных линий, а также количество поступивших в ходе их проведения обращений.

1.7. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер при рассмотрении обращений.

1.7.1. Должностное лицо, уполномоченное распорядительным актом Учреждения осуществлять анализ и обобщение поступающих в Учреждение обращений, осуществляет учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращении, в том числе анализ:

- количества и характера поступивших и рассмотренных обращений;

- количества и характера принятых мер при рассмотрении обращений.

1.7.2. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

- анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;
- выявление причин многократности обращений, в том числе в одни и те же государственные органы, органы местного самоуправления, подведомственные учреждения, одним и тем же должностным лицам.

1.7.3. Должностное лицо, уполномоченное распорядительным актом Учреждения осуществлять анализ и обобщение поступающих в Учреждение обращений:

- осуществлять подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Учреждение;
- осуществляет подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовит тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по решению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;
- изучает обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Инструкции

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение

Октябрьский детский сад «Василёк»

Карточка личного приёма

Личный приём

Выездной личный приём
(нужное подчеркнуть)

Телефонная линия

Дата приёма _____

Ф.И.О. _____

Дата рождения _____

Номер основного документа, удостоверяющего личность _____

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе _____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя) _____

Адрес: места регистрации _____

места жительства _____

Телефон _____

Частота обращений: *Первичное* *Повторное* *Множократное* (нужное подчеркнуть)

Вид обращения: *Предложение* *Заявление* *Жалоба* (нужное подчеркнуть)

Льготы _____

Место работы _____

Сведения о доходе _____ (с согласия заявителя)

Состав семьи _____

Содержание _____

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь _____

Информирован(а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному МУ управлению образования МО «Чердаклинский район» Ульяновской области (Ульяновская обл., р.п. Чердаклы, ул. Советская, 2а) на обработку (сбор, передачу, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных (фамилия, имя, отчество; номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя; дата рождения; адрес места регистрации и места жительства; состав семьи; номер телефона; место работы; сведения о доходе; сведения о принадлежности к категории граждан, дающей право на получение льгот) в целях и объёме, необходимых для рассмотрения обращения. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется моим письменным заявлением.

С вышеизложенным согласен _____

(подпись)