

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Совета трудового коллектива

ОГКОУ Фурмановского детского дома

Севастьянова О.П. Севастьянова  
«11» 01 20 16 г.

Директор ОГКОУ Фурмановского детского дома:

Рябова С.А. Рябова  
Приказ № 6-о.д. от 11.01.2016 г.



## Инструкция по работе с обращениями, письмами и жалобами граждан в ОГКОУ Фурмановском детском доме

### 1. Общие положения.

- 1.1. Обращения граждан - важное средство осуществления и охраны прав личности.
- 1.2. Учреждение должно обеспечивать гражданам России необходимые условия для осуществления провозглашенных и гарантируемых Конституцией РФ и российскими законами прав: вносить в устной и письменной форме в ОГКОУ Фурмановском детском доме предложения по улучшению его деятельности, критиковать недостатки в работе, обращаться с заявлениями, обжаловать действия должностных лиц.
- 1.3. Директор ОГКОУ Фурмановского детского дома разрешает предложения, заявления и жалобы граждан в соответствии со своей компетенцией.

### 2. Порядок рассмотрения обращений.

- 2.1. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы данные о месте жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, считается анонимным и рассмотрению не подлежит.
- 2.2. Директор учреждения, к ведению которого не относится решение вопросов, поставленных в обращении, направляет его в пятидневный срок по принадлежности, извещая лоб этого заявителя, а при личном приеме разъясняет, куда нужно обратиться.
- 2.3. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 2.4. Директор ОГКОУ Фурмановского детского дома обязан проводить личный прием граждан. Прием должен проводиться в установленные и доведенные до сведения граждан часы и дни. Личную ответственность за организацию приема и рассмотрение обращений несет директор ОГКОУ Фурмановского детского дома.
- 2.5. Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в учреждение, а требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно.
- 2.6. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, бюрократическое отношение к ним, волокита, а также преследование граждан в связи с подачей обращения влекут в отношении виновного ответственность.

### 3. Обязанности должностного лица.

- 3.1. Внимательно разобраться в существе предложений, заявлений, жалоб, в случае необходимости истребовать нужные документы, направить работников на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса.

- 3.2. Принять обоснованное решение по предложениям, заявлениям, жалобам, обеспечить своевременное и правильное исполнение этого решения.
- 3.3. Сообщить гражданам в письменной или устной форме о решении. В случае отклонения указывать мотив, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования.
- 3.4. Систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работа учреждения.
- 3.5. Результаты работы с обращениями в отдельных случаях обсуждают на совещаниях.

#### 4. Делопроизводство.

4.1. В ОГКОУ Фурмановском детском доме должен вестись журнал регистрации обращений, предложений и жалоб граждан по форме:

- № п/п
- дата подачи обращения
- Ф И О. заявителя
- Место работы и должность заявителя
- Адрес заявителя
- Краткое содержание обращения
- Ф.И.О. ведущего прием
- Кому и что поручено, дата
- Результат рассмотрения заявления
- Когда и кем дан ответ

4.2. Ответственный за ведение журнала - директор ОГКОУ Фурмановского детского дома. Журнал постранично пронумеровывается, прошнуровывается и скрепляется печатью и подписью руководителя. Срок действия не ограничен.

11.01.2016

Курд (с с Куркина)