

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА
№ 25 «РУСАЛОЧКА» Г. ЮЖНО-САХАЛИНСКА**

Принято:
Общим собранием трудового коллектива
от « 14 » 05 20 18 г.

Утверждено приказом
заведующего МАДОУ № 25
Т.Н. Дупарева
от « 14 » 05 20 18 г. № 130-02



**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА № 25
«РУСАЛОЧКА» Г. ЮЖНО-САХАЛИНСКА**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад общеразвивающего вида № 25 «Русалочка» (далее — Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом изменений, внесенных Федеральным законом № 335-ФЗ от 27.11.2017г., Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Законами и иными нормативными правовыми актами Сахалинской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления – городского округа «Город Южно-Сахалинск», приказами и распоряжениями соответствующего органа управления образования, Уставом Учреждения и в целях повышения качества предоставления данной услуги, определяет сроки и последовательность исполнения процедур (действий) при его предоставлении.

1.2. Порядок осуществляется на основании запроса, выраженного в устной, письменной или электронной форме, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.3. Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени (далее - заявитель).

**2. Требования к порядку информирования заявителей о порядке рассмотрения
обращений:**

2.1. Информация о месте нахождения и графике работы ответственных лиц по работе с обращениями граждан, а также о порядке предоставления услуги размещается:

- на официальном сайте Учреждения;
- на информационном стенде в холле Учреждения.

2.2. Официальный сайт Учреждения должен содержать следующую информацию:

- график и месторасположение Учреждения, справочные телефоны и адрес электронной почты;
- текст Порядка с приложениями;
- выписки из законодательных и иных актов, регулирующих Порядок;
- должность лица, ответственного за размещение информации;
- бланк и образец заявления;

- основания для отказа в рассмотрении обращения;
- порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги, сведений о результате рассмотрения обращения;
- периодичность обновления.

2.3. На информационном стенде размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о Порядке;
- текст Порядка с приложениями (полная версия на официальном сайте и извлечения на информационном стенде);
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- график приема граждан (с указанием дней и часов приема) заведующим Учреждением, заместителями заведующего и специалистами, номер кабинета;
- перечень документов, направляемых гражданином и требования, предъявляемые к этим документам;
- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
- перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу.

2.4. Указанная информация может быть получена в порядке консультирования. Для получения информации заинтересованными лицами используются следующие формы консультирования:

- консультирование лично;
- консультирование по почте;
- консультирование по телефону.

- Консультирование лично.

Консультирование осуществляют ответственные лица по работе с обращениями граждан.

Консультации предоставляются по вопросам требований к оформлению письменного обращения и обращения, направляемого в форме электронного документа, мест и графиков личного приема граждан должностными лицами, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, о ходе рассмотрения обращения, порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) должностных лиц.

Основными требованиями при консультировании являются: компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования, аргументированность.

Время ожидания заинтересованного лица при устном консультировании не может превышать 20 минут, а устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное консультирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного консультирования.

- Консультирование по почте (по электронной почте).

При консультировании по почте ответ на обращение заинтересованного лица направляется почтовым отправлением в адрес заинтересованного лица, в случае обращения в письменной форме, либо по электронной почте на электронный адрес заинтересованного лица, в случае обращения в форме электронного документа, в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

- Консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, осуществляющего консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В том случае, если должностное лицо, осуществляющее консультирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, связанному с предоставлением

муниципальной услуги, оно обязано проинформировать заинтересованное лицо об организациях, которые располагают необходимыми сведениями.

3. Требования к организации процедуры приема и оформления обращений

Обращения граждан выражается в письменной форме (направленной почтовым отправлением, по факсу), в форме электронного документа, а также заявитель имеет право обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.1. При выборе письменной формы обращения, заявитель представляет заявление (приложение № 1).

В заявлении в обязательном порядке указываются следующие сведения:

- наименование учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- проставляется личная подпись, дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. График и порядок личного приема граждан помещается у кабинета заведующего, на информационном стенде, сайте Учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием проводится в служебном кабинете заведующего. Помещение Учреждения (кабинет заведующего) должно:

- соответствовать комфортным условиям для граждан, оборудовано автоматической пожарной сигнализацией, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- количество мест не может быть менее 3-х.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.1. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан.

3.3.2. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Принят документ», номер и дата регистрации.

3.4. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с обращениями граждан;
- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области и муниципальными правовыми актами города Южно-Сахалинска находятся в распоряжении органов местного самоуправления, иных государственных органов.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

3.5. Срок ожидания в очереди для передачи письменного обращения, при устном консультировании, при ожидании личного приема граждан, при получении документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, не может превышать 20 минут.

3.6 Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.6.1. Право первоочередного приема предоставлено Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации и полным Кавалерам Ордена Славы (п.2 ст.1 закона РФ от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных Кавалеров Ордена Славы»).

3.6.2. Правом внеочередного приема пользуются инвалиды 1 и 2 групп (Указ Президента РФ от 2 октября 1992 года № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»).

3.6.3. Правом внеочередного приема пользуется депутат на территории Сахалинской области по вопросам депутатской деятельности (ст.22 Закона Сахалинской области от 12.07.1994 года № 2 «О статусе депутата Сахалинской областной Думы»).

3.7. Срок регистрации обращений – в течение одного дня с момента поступления в Учреждение.

Обращения заявителей, поступившие по электронной почте, на официальный сайт Учреждения, по факсу, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных обращений.

Регистрация письменных обращений осуществляется в Журнале регистрации обращения граждан.

3.8. Специалист Учреждения (делопроизводитель), ответственный за приём обращений, при регистрации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп Учреждения с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в Журнале регистрации обращения граждан указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение № 3) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для справок.

3.9. Оснований для отказа в приеме документов законодательством Российской Федерации и иными правовыми актами не установлено.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заведующий Учреждением вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит на имя заведующего, давшего поручение, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока.

4.4. На основании служебной записки принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.5. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий, производится безотлагательно, в срок не более трех рабочих дней с момента поступления обращения.

4.6. Направление обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления или другим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с одновременным информированием заявителя осуществляется в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения.

4.7. При направлении обращения и всех необходимых документов по почте срок принятия решения отсчитывается от даты регистрации письменного обращения в Учреждении.

4.8. Запросы, поступившие по электронной почте, на официальный сайт Учреждения, по факсу, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных запросов.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Организация личного приема.

5.1.1. Организацию личного приема граждан в Учреждении осуществляет Заведующий Учреждением, либо специалист Учреждения, ответственный за приём обращений.

К карточке приема прикладывается информация по существу обращения.

5.1.2. Личный прием осуществляется в кабинете заведующего Учреждением. Время личного приема и рассмотрения устного обращения заявителей не может превышать 10 минут.

5.1.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

5.1.4. Во время личного приема заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

5.1.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема проводится работа по подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение оформляется в карточке приема и регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан.

5.1.6. По окончании приема заведующий Учреждением информирует заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

5.1.7. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение.

5.1.8. В случае поступления в письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", лицу, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.1.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.1.11. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает заведующий Учреждением.

5.2. Ответы на письменные обращения, обращения в форме электронного документа даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;
- фамилию и инициалы исполнителя;

- номер телефона исполнителя.

5.2.1. Ответы на обращения граждан могут быть направлены по почте, в форме электронного документа и могут быть выданы лично.

Ответ на обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ на обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме на почтовый адрес.

5.2.2. Если в обращении содержится просьба заявителя о возврате документов, прилагаемых к обращению, то они подлежат возврату заявителю.

5.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов, может привлекать к их рассмотрению других сотрудников Учреждения.

5.4. Учреждение запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.5. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение в Журнале регистрации обращения граждан ставится отметка "Контроль".

5.6. На контроль ставятся все письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан и воспитанников Учреждения, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

5.7. В случае если в ответе, подготовленном исполнителем, рассматривавшим обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение также может быть поставлено на контроль.

5.8. Обращение может быть возвращено заведующим Учреждением исполнителю, рассматривавшему обращение, для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

5.9. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

5.10. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.11. Решение о снятии обращения с контроля принимается заведующим Учреждением.

5.12. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий Учреждением.

5.13. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения заявителя, соблюдение сроков рассмотрения, своевременность продления сроков рассмотрения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся личной жизни гражданина без его согласия.

5.14. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение и направление (подготовка) ответа на обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- дает письменный ответ (подготавливает ответ) по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти области, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- при направлении заявителю на обращение промежуточного ответа, в тексте ответа указывает срок окончательного решения вопроса.

5.15. Ответственность за соответствие окончательного ответа на обращение требованиям, несет заведующий Учреждением.

5.16. Отправление ответа на обращение заявителя без регистрации в Журнале регистрации обращения граждан не допускается.

6. Перечень оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений граждан

6.1. Основаниями для отказа в рассмотрении обращений граждан являются следующее:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на письменное обращение не дается;

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня его регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший письменное обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- если в письменном обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

- если в обращении, полученном при личном приеме, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.2. Основания для приостановления данной услуги отсутствуют.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Заведующий осуществляет непосредственный, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращения граждан, анализирует

содержание поступающих обращений. Принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8. Право гражданина

8.1. Гражданин имеет право:

8.2. На обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.

Гражданин может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статьей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации обращения гражданина;
- нарушение срока рассмотрения обращения;
- требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления для рассмотрения обращения;
- отказ в рассмотрении обращения если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления;
- затребование с гражданина платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращения документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.3. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан
муниципального автономного дошкольного
образовательного учреждения детский сад
общеразвивающего вида № 25 «Русалочка»**

В МАДОУ № 25 «Русалочка» г. Южно-
Сахалинска
от (указать фамилию, имя, отчество (при
наличии последнего) адрес, телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

(текст заявления с подробным описанием вопроса)

дата

ПОДПИСЬ

**Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан
муниципального автономного дошкольного
образовательного учреждения детский сад
общеразвивающего вида № 25 «Русалочка»**

РАСПИСКА

Дана _____
(Ф.И.О. заявителя)
в том, что " _____ " _____ 20__ года его (ее) _____
_____ поступило (а) в
(наименование поступившего документа)

в МАДОУ № 25 «Русалочка» города Южно-Сахалинска на _____ листах, _____ фото.

Телефон для справок _____

Специалист _____
(подпись)

(Ф.И.О. специалиста)