

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-
речевому направлению развития детей № 32
города Каменск-Шахтинский

347811, г.Каменск-Шахтинский, Ростовской области, ул.Щаденко, д.37;

Тел.: 8863-65-2-25-59; ИНН 6147017678 КПП 614701001 ОГРН 1026102106139

E-mail: xrustalik32@mail.ru

Принято на общем собрании трудового коллектива
Работников МБДОУ детский сад № 32
Протокол от 14.01.2020 № 2 .

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ детского сада № 32

Е.В.Пшеничная.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«14» января 2019 г.

Приказ от «14» января 2020 №25/1

**Порядок рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия)
должностных лиц и (или) работников МБДОУ детского сада № 32**

1. Настоящие правила определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действий (бездействия) должностных лиц и (или) работников МБДОУ детского сада № 32.
2. Действие настоящих правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27.02.2010 № 273 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
3. Настоящие правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».
4. Жалоба подается в МБДОУ детский сад № 32 в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной виде.
5. Жалоба на решения и действия (бездействия) заведующего МБДОУ детский сад № 32 подается в вышестоящий отраслевой (функциональный) орган Отдел образования Администрации города Каменск-Шахтинского либо Администрацию города Каменск-Шахтинского, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.
6. Жалоба должна содержать:
 - 6.1. Наименование МБДОУ детский сад № 32, его должностного лица и (или) работника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.

6.2. Фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя-физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя-юридического лица, а также номер телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая. Когда жалоба направляется способом, указанным в пункте 12.3. настоящих правил).

6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) МБДОУ детского сада № 32, его должностного лица и (или) работника.

6.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействиями) МБДОУ детского сада № 32, его должностного лица и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

7.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

7.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

7.3. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8. В случае если жалоба не соответствует требованиям пункта 8 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, или многофункциональным центром по месту подачи запроса на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо МБДОУ. При этом время приема жалоб должно совпадать со временем работы МБДОУ или со временем работы многофункционального центра.

9.1. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

9.2. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) МБДОУ детского сада № 32, его должностного лица и (или) работника может быть подана заявителем посредством:

10.1. Федеральной государственной информационной системы «Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее – Портал госуслуг).

10.2. Официального Интернет-портала городской Думы и Администрации города Каменск-Шахтинского.

10.3. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) работников многофункционального центра).

10.4. Сайта МБДОУ детского сада № 32, адрес: <http://32kam-shah.detkin-club.ru/>

10.5. Электронной почты: xrustalik32@mail.ru

11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 9 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

12. Жалоба рассматривается МБДОУ, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МБДОУ, его должностного лица и (или) работника. При обжаловании решения заведующего МБДОУ, жалоба подается в адрес первого заместителя главы Администрации города Каменск-Шахтинского, заместителей главы Администрации города Каменск-Шахтинского, курирующих деятельность таких органов, в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Каменск-Шахтинского (далее – должностное лицо Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченное на рассмотрение жалобы) либо вышестоящего органа в случае обжалования решений и действий (бездействия) заведующего МБДОУ и рассматривается ими в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

13. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в МБДОУ

14. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

15. Жалоба на решения и действия (бездействие) МБДОУ заведующего и (или) работника, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в МБДОУ, либо должностному лицу Администрации города Каменск-Шахтинского,

- уполномоченному на рассмотрение жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Каменск-Шахтинского, ее органом, муниципальным учреждением города Каменск-Шахтинского (далее — соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.
16. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в МБДОУ, в Администрации города Каменск-Шахтинского.
17. Срок рассмотрения жалобы, указанной в пункте 7 настоящих Правил, исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение многофункциональном центре.
18. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
- 18.1. Требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.
- 18.2. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.
- 18.3. Отказ в приеме в МБДОУ, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами.
- 18.4. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами.
- 18.5. Отказ заведующего МБДОУ и (или) работника, в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- 18.6. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами.
19. Заведующий МБДОУ определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб работников, которые обеспечивают: прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.
20. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения,

предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

21. Заведующий МБДОУ обеспечивают:

21.1. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) заведующего и (или) работников МБДОУ 4 посредством размещения информации на стендах в МБДОУ, на официальном Интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону, на Портале госуслуг, на информационно-аналитическом интернет-портале единой сети МФЦ Ростовской области.

21.2. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) заведующего и (или) работников МБДОУ ; в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

21.3. Обеспечение учета поступивших и рассмотренных жалоб.

22. Жалоба, поступившая в МБДОУ , подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены положением МБДОУ , многофункциональным центром, уполномоченными на ее рассмотрение.

23. В случае обжалования отказа МБДОУ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

24. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заведующий МБДОУ принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

25. При удовлетворении жалобы заведующий МБДОУ 4 принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата рассмотрения жалобы, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

26. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования с использованием информационно телекоммуникационной сети «Интернет», ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

27. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях МБДОУ , в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании

муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

28. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

29. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

29.1. Наименование МБДОУ или должностного лица Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченного на рассмотрение жалобы, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.

29.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение и действие (бездействие) которого обжалуется.

29.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

29.4. Основания для принятия решения по жалобе.

29.5. Принятое по жалобе решение.

29.6. В случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

29.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

30. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работника МБДОУ, подписывается заведующим МБДОУ.

31. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) заведующего МБДОУ, подписывается должностным лицом Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченным на рассмотрение жалобы, или руководителем вышестоящего органа.

32. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью заведующего МБДОУ, руководителя многофункционального центра, должностного лица Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой

установлен законодательством Российской Федерации.

33. МБДОУ, многофункциональный центр, должностное лицо Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченное на рассмотрение жалобы, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

33.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

33.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены

в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

33.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

34. МБДОУ , многофункциональный центр, должностное лицо Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченное на рассмотрение

жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

34.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу заведующего и (или) работника МБДОУ, а также членов его семьи.

34.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

35. МБДОУ , многофункциональный центр, должностное лицо Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченное на рассмотрение жалобы, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

40. МБДОУ , многофункциональный центр, должностные лица Администрации города Каменск-Шахтинского, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают ведение учета поступивших и рассмотренных жалоб.