Приложение № 1

к приказу № 11 от «13» февраля 2017.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб

на решения и действия (бездействие) работников, должностных лиц муниципального казенного дошкольного образовательного учреждения Тыргетуйский детский сад (МКДОУ Тыргетуйский д/с)

1. Настоящий порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) работников, должностных лиц МКДОУ Тыргетуйский д/с определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг.

Действие настоящего порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=C42FAE9CAAA0DF90BA9F8B77046F0120EDE2904FF4031F92518C936288fEd7H) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в письменной форме заведующему МКДОУ Тыргетуйский д/с (далее - Учреждение) при личном приеме или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество (при наличии), работника, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. 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 предоставлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МКДОУ Тыргетуйский д/с по адресу: Иркутская область, Аларский район, с. Тыргетуй, ул. Советская, д.58

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта Учреждения или посредством электронной почты.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](file:///C:\Documents%20and%20Settings\Светлана\Рабочий%20стол\положение%20по%20жалобам.docx#Par58) настоящего порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждением, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается начальнику Комитета по образованию МО «Аларский район».

9. В случае, если жалоба подана заявителем в Комитет по образованию МО «Аларский район», в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Комитет по образованию МО «Аларский район» направляет жалобу по компетенции и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в [подпункте 2 пункта 19](file:///C:\Documents%20and%20Settings\Светлана\Рабочий%20стол\положение%20по%20жалобам.docx#Par118), [пункте 20](file:///C:\Documents%20and%20Settings\Светлана\Рабочий%20стол\положение%20по%20жалобам.docx#Par121) настоящего порядка.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение учреждении.

10. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, Комитета образования МО «Аларский район» и административными регламентами предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, Комитетом образования МО «Аларский район» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, Комитетом образования МО «Аларский район» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, Комитетом образования МО «Аларский район» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

7) отказ должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=C42FAE9CAAA0DF90BA9F8B77046F0120EDED9545FB041F92518C936288E7DC5EE8221F680128f4dFH) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления заведующий Учреждением или лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

12. Учреждение обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения посредством размещения информации на официальном сайте;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

13. Жалоба, поступившая в Учреждение, 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 Учреждением.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=C42FAE9CAAA0DF90BA9F8B77046F0120EDE2904FF4031F92518C936288E7DC5EE8221F6A03f2d2H) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

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

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о муниципальном служащем или должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, то указываются сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается заведующим Учреждения или уполномоченным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

18. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в случаях:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего либо должностного лица, специалиста, а также членов его семьи;

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