

УТВЕРЖДЕН
Приказом заведующего
МБДОУ № 54 «Белоснежка»
г. Южно-Сахалинска
От _____ № _____

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 54 «Белоснежка»
г. Южно-Сахалинска

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Порядка

Порядок рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 54 «Белоснежка» города Южно-Сахалинска (далее — Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность рассмотрения обращений.

Рассмотрение обращений граждан в МБДОУ № 54 «Белоснежка» города Южно-Сахалинска осуществляется на основании запроса, выраженного в устной, письменной или электронной форме, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**1.2. Перечень нормативных правовых актов,
непосредственно регулирующих Порядок**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.07.2010) ("Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006, "Парламентская газета", N 35, 02-08.07.2010, "Российская газета", N 144, 02.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 05.07.2010, N 27, ст. 3410), "Российская газета", N 169, 02.08.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4196.);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ("Парламентская газета", N 8, 13-19.02.2009, "Российская газета", N 25, 13.02.2009, "Собрание законодательства РФ", 16.02.2009, N 7, ст. 776.);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

("Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179.);

- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» ("Российская газета", N 89, 12.05.1993; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772).

1.3. Круг граждан.

Заявителями являются родители детей, посещающих МБДОУ № 54 «Белоснежка» или их законные представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени, а также граждане РФ (далее - заявитель).

2. Требования к порядку информирования о порядке рассмотрения обращений граждан:

2.1. Местонахождение МБДОУ № 54 «Белоснежка» города Южно-Сахалинска: 693007, Сахалинская область, город Южно-Сахалинск, пр. Мира 195А (далее-Учреждение).

2.2. График работы ответственных лиц по работе с обращениями граждан: понедельник-пятница – с 8.30 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов (за исключением праздничных и выходных дней).

Справочный телефон МБДОУ № 54 «Белоснежка» (далее — Учреждение) – 43-27-60

Адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - белоснежка54.pф

Адрес электронной почты Учреждения - mbdou54@yuzhno-sakh.ru.

2.3. Информация о месте нахождения и графике работы ответственных лиц по работе с обращениями граждан, а также о порядке рассмотрения обращений граждан размещается:

- на информационном стенде Учреждения;
- на сайте Учреждения.

2.4. На стенде и на официальном сайте Учреждения размещаются следующие информационные материалы:

- Порядок рассмотрения обращений граждан;
- месторасположение, график (режим) работы Учреждения, номера телефонов, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- график работы ответственных лиц по работе с обращениями граждан;
- образцы заполнения документов;
- перечень и требования к документам, направляемых гражданином;
- бланк и образец заявления;
- выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

- основания для отказа в рассмотрении обращения;
- порядок обжалования заявителем решений и действий ответственных лиц по работе с обращениями граждан.

Указанная информация может быть получена в порядке консультирования.

3. Требования к консультированию граждан

3.1. Для получения информации по процедуре рассмотрения обращений граждан заинтересованными лицами используются следующие формы консультирования:

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

Консультирование осуществляют ответственные лица по работе с обращениями граждан.

3.2. Консультирование лично.

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 обжалования заявителем решений и действий ответственных лиц по работе с обращениями граждан.

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.

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.

3.3. 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.

Датой получения обращения является дата регистрации входящего обращения.

3.4. 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 обращением гражданина, оно обязано проинформировать заинтересованное лицо об организациях, либо структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

3.5. Требования к ответам на обращения заявителей:

- при устном обращении заинтересованного лица (по телефону или лично) должностные лица, осуществляющие консультирование, дают ответ самостоятельно. Если должностное лицо, к которому обратилось заинтересованное лицо, не может ответить на вопрос самостоятельно, то оно может предложить заинтересованному лицу обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другое должностное лицо или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- должностные лица, осуществляющие консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

3.6. Ответы на письменные обращения 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.

4. Результат рассмотрения обращений граждан

Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- получение письменного (устного, в форме электронного документа) ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Срок рассмотрения обращений граждан

Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если не

установлен более короткий контрольный срок предоставления услуги, 15 дней — для ответа на запрос депутата городского Собрания, 7 дней — для ответа на запрос депутата Сахалинской областной Думы.

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», должностное лицо Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка производится безотлагательно, в срок не более трех рабочих дней с момента поступления обращения непосредственному исполнителю.

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.

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

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

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для обращения граждан

6.1. Обращение 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.

6.2. При выборе письменной формы обращения, заявитель представляет заявление (Приложение № 1).

В заявлении в обязательном порядке указываются следующие сведения:

- наименование МБДОУ, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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.

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

6.4. В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6.5. При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

6.6. 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.

6.7. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;
- предоставления 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.

7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений граждан

7.1. Заявитель вправе получить на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- 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 и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, 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, должностное лицо Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. 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.

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

7.3. Если в обращении, полученном при личном приеме, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему

следует обратиться.

8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения гражданами и при получении результата рассмотрения обращения

Срок ожидания в очереди для передачи письменного обращения, при устном консультировании, при ожидании личного приема граждан должностным

лицом Учреждения, при получении документов, являющихся результатом рассмотрения обращения граждан не может превышать 20 минут.

9. Срок и порядок регистрации обращения граждан

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

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

9.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.4. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации обращения граждан.

10. Требования к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке рассмотрения обращений

10.1. Место ожидания и заполнения заявлений должно быть оборудовано стульями, а также столом с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей.

10.2. Место для приема заявителей оборудовано информационной табличкой, а также фамилией, именем и отчеством, должности лица, осуществляющего приём заявителей.

10.3. Визуальная текстовая информация, предназначенная для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещена на информационном стенде Учреждения.

11. Состав, последовательность и сроки выполнения действий, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения действий в электронной форме

11.1. Перечень действий при обработке обращений граждан

11.1.1.Порядок рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- рассмотрение письменных обращений (направленных почтовым отправлением, по факсу, электронной почтой, переданных лично от гражданина);
- рассмотрение обращений граждан в ходе личного приема.

11.1.2.Процедура рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие действия:

- приём, регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- рассмотрение обращения;
- оформление и направление ответа на обращение.

11.1.3.Процедура рассмотрения обращений граждан в ходе личного приема включает в себя следующие административные действия:

- запись на личный прием;
- личный прием;
- подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема.

11.2.Описание административных действий при рассмотрении письменных обращений

11.2.1.Приём, регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Основанием для начала административного действия по приему и первичной обработке обращений является их письменное поступление в Учреждение.

Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: почтовым отправлением, в письменном виде по факсу, на официальный сайт Учреждения, электронной почтой, представлено лично.

Срок приема и регистрации обращений - один рабочий день со дня поступления.

После приема обращений специалистом, отвечающим за прием документов, все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в Журнале регистрации обращения граждан.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 2) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Учреждения принимаются специалистом Учреждения, ответственным за приём обращений, к рассмотрению в установленном для письменных обращений порядке.

Специалист Учреждения, ответственным за приём обращений, при регистрации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "МБДОУ № 54 «Белоснежка» города Южно-Сахалинска»" 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;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;
- составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение.

11.2.2. Рассмотрение обращение граждан.

Основанием является регистрация обращения в Журнале регистрации обращения граждан.

Должностное лицо Учреждения, при получении обращений, рассматривает их в срок не более двух дней, определяет конкретных исполнителей, после чего обращения с резолюцией поступают исполнителю.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции Учреждения, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, с обязательным письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сведения об исполнителе вносятся в Журнал регистрации обращения граждан.

Срок рассмотрения письменного обращения исполнителем - не позднее чем за пять дней до окончания срока предоставления муниципальной услуги.

Учреждение или должностное лицо 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.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения заявителя, соблюдение сроков рассмотрения, своевременность продления сроков рассмотрения, содержание подготовленного ответа.

Исполнитель, которому поручены 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.

В случае поступления обращения с текстом, не поддающимся прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения специалистом Учреждения, ответственного за приём обращений, сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю без рассмотрения по существу с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

В случае поступления обращения, в котором не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и (или) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, ответ на обращение не дается.

На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалист Учреждения, ответственный за приём обращений направляет обращение в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

Результатом рассмотрения обращения могут являться:

- направление обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- направление ответа без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Заведующий Учреждением может принять решение о постановке обращения на контроль.

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.

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.

Решение о снятии обращения с контроля принимается заведующим Учреждения.

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

Способом фиксации по постановке обращения на контроль является внесение отметки "Контроль" в Журнале регистрации обращения граждан.

11.2.3. Оформление и направление ответа на обращение

Основанием для начала административного действия является завершение рассмотрения обращения и поступление ответа от исполнителя заведующему Учреждения.

Ответы на обращения граждан подписывает заведующий Учреждения.

Срок, в течение которого готовится проект ответа на обращение составляет не более трех дней.

Проект ответа на обращение заявителя направляется на подписание заведующему Учреждения.

Не позднее двух дней до истечения срока рассмотрения обращения Специалист Учреждения, ответственный за приём обращений регистрирует и направляет заявителю ответ на обращение в день регистрации или на следующий рабочий день.

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

Ответы на обращения граждан могут быть направлены по почте, в форме электронного документа и могут быть выданы лично. Ответ на обращения заявителя, как правило, дается в письменной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в регистрационной карточке. 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.

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

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

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

Результатом выполнения административного действия по оформлению и направлению ответа на обращение является направление заявителю письменного ответа и (или) ответа в форме электронного документа.

11.3. Описание действий при рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема

11.3.1. Запись на личный приём.

Основанием для начала административного действия является наступление даты личного приема должностным лицом Учреждения.

Запись на прием ежедневно с 09.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Время личного приема размещается на информационном стенде в здании Учреждения и размещается на официальном сайте.

11.3.2. Личный приём.

Личный прием осуществляется в порядке очередности. При установлении очередности приема граждан учитываются: установленное действующим законодательством Российской Федерации право первоочередного приема; состояние здоровья обратившегося гражданина.

Личный прием должностным лицом Учреждения осуществляется в кабинете должностного лица. Время личного приема и рассмотрения устного обращения заявителей не превышает 10 минут.

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

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

По окончании приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, информирует заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении.

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.

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

Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты все меры, необходимые для решения указанных вопросов. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием.

Критерием принятия решения при личном приеме является предоставление заявителю исчерпывающих ответов на все поставленные вопросы, принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов.

Результатом выполнения действия по личному приему может являться:

- получение заявителем исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов;
- поручение должностным лицом Учреждения, осуществляющего личный прием граждан, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

Способом фиксации результата выполнения действия по личному приему является занесение соответствующей записи (резолуции) в карточку личного приема на бумажном носителе.

11.3.3. Подготовка и направление письменного ответа на обращение.

Результатом осуществления действия по подготовке и направлению письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема, является подготовка и направление заявителю письменного ответа, содержащего исчерпывающие ответы на вопросы, которые были заданы в ходе личного приема.

12. Контроль за исполнением Порядка работы с обращениями граждан

Контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов осуществляет заведующий Учреждением.

В случае выявления нарушений в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Обжалование гражданином решений и действий (бездействия) должностного лица

Граждане вправе обжаловать решения, действия и (или) бездействие должностных лиц Учреждения в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Гражданин может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Приложение № 1

Заведующему МБДОУ № 54
«Белоснежка» города Южно-
Сахалинска

от (указать фамилию, имя,
отчество (при наличии последнего)
адрес, телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

(текст заявления с подробным описанием вопроса)

дата

ПОДПИСЬ

РАСПИСКА

Дана _____

в том, что «_____» _____ 20__ года его (её) письменное обращение
поступило в МБДОУ № 54 «Белоснежка» города Южно-Сахалинска
на _____ листах _____ фото.

Телефон для справок: 43-27-60

(должность)