

Рассмотрено и принято  
на общем собрании  
трудового коллектива МБДОУ № 121  
Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

УТВЕРЖДАЮ:  
заведующий МБДОУ № 121  
\_\_\_\_\_  
О.В. Давыдова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## **РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 121.**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения) в МБДОУ № 121 (далее - учреждение), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ.

1.3. Настоящий Регламент является локальным нормативным актом учреждения.

1.4. Положения настоящего Регламента распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.5. Обращения граждан в учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение.

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению работы учреждения и т.п.

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов,

недостатках в работе учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.6. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем учреждения размещаются на информационном стенде в учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### **1.7. Обращения граждан могут быть направлены в учреждение:**

1) почтой России по адресу: 660043, Россия Красноярский край, город Красноярск улица Мужества, дом 22 д

2) электронной почтой по адресу: dou121@mailkrsk.ru

3) по телефону: \_273-74-23

4) на официальный сайт МБДОУ № 121

9. Все поступающие обращения граждан в учреждение подлежат рассмотрению.

1.8. С целью ознакомления граждан с настоящим Регламентом учреждение размещает его на информационном стенде в учреждении и (или) на сайте учреждения в разделе «Вопрос-ответ» или\и на главной странице dou121.pф

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.10. При рассмотрении обращения учреждением гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения

## **2. Делопроизводство по обращениям. Сроки рассмотрения письменного обращения**

2.1. Делопроизводство по обращениям в учреждении ведется вместе со служебным делопроизводством и возлагается на ответственного работника-делопроизводителя.

2.2. Все поступающие в учреждение обращения граждан обязательно принимаются, учитываются, регистрируются в книгу регистрации входящей корреспонденции, в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

2.3. При регистрации вносится фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, адрес заявителя. Адрес заявителя заполняется с соблюдением порядка, общепринятого при заполнении почтовой корреспонденции.

*Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»*

2.4. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. 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», руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **3. Личный прием граждан.**

3.1. Личный прием граждан в организации проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на стенде 1 этажа (вахта), а также размещения информации в групповых ячейках в центрах для родителей. Личный прием граждан в организации ведется по предварительной записи с регистрацией в специальном Журнале - «Журнал регистрации граждан на личный прием к руководителю МБДОУ № 121», который хранится на вахте (пропускном пункте) МБДОУ № 121.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

*\*Отдельные категории граждан, имеющих право на личный прием в первоочередном порядке (Федеральный закон от 03.11.2015 № 305-ФЗ «О внесении изменения в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).*

*Правом на личный прием в первоочередном порядке могут воспользоваться Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, а также инвалиды I и II группы, их законные представители, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;*

*граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет и другие.*

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Требования к письменному обращению граждан.**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

#### **6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.**

6.1. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6. 2. В случае необходимости рассматривающие обращение учреждение или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## 7. Рассмотрение обращения.

### 7.1. Учреждение или должностное лицо:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.
- 2) 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.
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.3. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

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

Кроме того, на поступившее в организацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от

02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на 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 (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ)

8.2. Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором **содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения**, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, **вправе оставить обращение без ответа** по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае, 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 регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ).

8.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение или должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ).

8.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

8.7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.8. В случае поступления в организацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

*Анонимные обращения граждан могут рассматриваться, но ответ на них не дается вследствие отсутствия ФИО заявителя\гражданина и\или адреса заявителя\гражданина.*

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

9.1. Учреждение и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН**  
**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**  
**ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Принят  
Государственной Думой  
21 апреля 2006 года

Одобен  
Советом Федерации  
26 апреля 2006 года

Список изменяющих документов  
(в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ,  
от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ,  
от 24.11.2014 № 357-ФЗ, от 03.11.2015 № 305-ФЗ,  
с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ  
от 18.07.2012 № 19-П)