

Муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение
«Детский сад № 121 комбинированного вида»

Рассмотрено и принято
на общем собрании
трудоого коллектива МБДОУ № 121
Протокол № 3 от 31 марта 2025г.

УТВЕРЖДАЮ:
заведующий МБДОУ № 121
_____ О.В.Давыдова
31 марта 2025г.

Изменения
в регламент рассмотрения обращений граждан
в МБДОУ № 121.

Красноярск, 2025г.

Внести в Регламент рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 121 от 31.08.2023года следующие изменения:

1. В разделе 1. Общие положения пункт 1.5. изложить в следующей редакции:

«1.5. Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. В разделе 1. Общие положения пункт 1.6. изложить в следующей редакции:

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

3. В разделе 1. Общие положения пункт 1.7. изложить в следующей редакции:

«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) по телефонам учреждения, указанным официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».»

3) через официальный сайт МБДОУ № 121 раздел «Обратная связь»

Поступающие обращения граждан в учреждение подлежат рассмотрению.».

4. В разделе 1. Общие положения пункт 1.8. изложить в следующей редакции:

«1.8. С целью ознакомления граждан с настоящим Регламентом учреждение размещает его на информационном стенде в учреждении и (или) официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Раздел 2. Делопроизводство по обращениям. Сроки рассмотрения письменного обращения изложить в следующей редакции:

«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 учреждения.

2.2. Поступающие в учреждение обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются в книгу регистрации входящей корреспонденции, в день их поступления либо на

следующий рабочий день, если законодательством Российской Федерации не установлено иное.

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.

2.4. Письменное обращение 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.».

6. Раздел 3. Личный прием граждан изложить в следующей редакции:

«3. Личный прием граждан.

3.1. Личный прием граждан в учреждении 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. Личный прием граждан в учреждении ведется по предварительной записи с регистрацией в специальном Журнале - «Журнал регистрации граждан на личный прием к руководителю МБДОУ № 121», который хранится у ответственного лица учреждения. Запись на личный прием граждан к руководителю учреждения ведет специалист по кадрам учреждения.

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.».

7. Раздел 7. Рассмотрение обращения изложить в следующей редакции:

«Раздел 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 учреждения, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных

государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

8. Раздел 8. Порядок рассмотрения отдельных обращений изложить в следующей редакции:

«Раздел 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.

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.

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.

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 учреждение 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 учреждения 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.».

УТВЕРЖДЕНО **МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД № 121 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА"**, Давыдова Ольга Владимировна, Заведующий
31.03.25 15:27 (MSK) Сертификат 07018A76DA4B04823C686E32956C70AE