

## Анализ обращений граждан, поступивших в МБДОУ «Детский сад №66 «Тополёк»

Работа по рассмотрению обращений граждан в МБДОУ проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Для обеспечения удобства граждан работает интернет-приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой и выбрать для себя удобную форму получения ответа: на почтовый адрес, либо на электронную почту.

За 2019 год в адрес МБДОУ поступило 15 обращений через интернет-приемную.

### Характер обращений граждан, поступивших и рассмотренных администрацией ДОУ

Тематика обращений	Количество обращений за 2019 год
Зачисление ребенка в ДОУ, перевод ребенка в другое дошкольное образовательное учреждение	3
Об организации и проведении утренников и конкурсов с участием родителей	1
Прохождение периода адаптации вновь поступивших детей	1
Профилактика инфекционных заболеваний	1
Организация питания в ДОУ	1
Организация платных дополнительных услуг, получение сертификата по доп.образованию	2
Благодарность работникам учреждения	5
Изменение размера родительской платы по уходу за ребенком	1
Другое	0
Итого	15

Анализ обращений показал, что наибольшее количество обращений касается зачисления ребенка в ДОУ и переводов в другие дошкольные образовательные учреждения – 20%, вопросы организации дополнительных платных образовательных услуг составляют 13,3%, благодарность работникам ДОУ составляет 33,3%.

### Сроки рассмотрения обращений граждан

Наименование показателя	2019	
	количество	%
Поступило обращений	15	100
В т.ч в сроки:		
До 7 дней	10	66,7
До 15 дней	4	26,7
До 30 дней	1	6,6
Свыше 30 дней	0	0

В 100% рассмотренных обращений граждан ответы направлены заявителям в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, все заявители удовлетворены ходом рассмотрения обращений, повторные заявления и жалобы отсутствуют.

Специалисты ДОУ обеспечивают адресную работу с заявителями, находя необходимые решения проблем граждан, заявленных в обращениях для устранения выявленных недостатков и нарушений.