

## АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК», ЗА 2019 ГОД

Работа по рассмотрению обращений граждан в МБДОУ «Детский сад «Родничок» проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Анализ рассмотрения обращений граждан размещается на сайте дошкольного учреждения. 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 «Детский сад «Родничок» поступило 51 обращение, рассмотрено 51 обращение.

<b>Месяц</b>	<b>Обращения</b>	<b>Ответы на обращения</b>
Январь	2	2
Февраль	3	3
Март	4	4
<b><i>I квартал</i></b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Апрель	3	3
Май	4	4
Июнь	5	5
<b><i>II квартал</i></b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Июль	4	4
Август	5	5
Сентябрь	6	6
<b><i>III квартал</i></b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Октябрь	5	5
Ноябрь	4	4
Декабрь	6	6
<b><i>IV квартал</i></b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>51</b>	<b>51</b>

### Характер обращений граждан, поступивших и рассмотренных в МБДОУ «Детский сад «Родничок»

Тематика обращений	Кол-во обращений за 2019 год
Зачисление ребенка в дошкольное образовательное учреждение, комплектование групп, перевод в другую группу	<b>12</b>
Вопросы о деятельности образовательного учреждения, организации образовательного процесса, присмотр и уход за детьми	<b>12</b>

Порядок взимания родительской платы за присмотр и уход, льготы	<b>8</b>
Проведение ремонтных работ, отопление, парковка	<b>5</b>
Благодарность работникам образовательного учреждения	<b>11</b>
Другое	<b>3</b>
<b>Итого</b>	<b>51</b>

Анализ обращений показал, что наибольшее количество обращений касается вопросов зачисления ребенка в дошкольное образовательное учреждение, комплектования групп, перевода в другую группу (23,5%) и вопросы о деятельности дошкольного образовательного учреждения, организации образовательного процесса, присмотр и уход за детьми (23,5%). Благодарность работникам образовательного учреждения составляет 21,6 %. Вопросы о порядке взимания родительской платы за присмотр и уход, льготы – 15,7 %, вопросы о проведении ремонтных работ, отоплении и парковке – 9,8 %.

### **Сроки рассмотрения обращений граждан**

<b>Наименование показателя</b>	<b>2019 год</b>	
	<b>Кол-во</b>	<b>%</b>
Поступило обращений	51	100
В том числе в сроки:		
До 7 дней	51	100
До 15 дней	0	0
До 30 дней	0	0
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 обеспечивают адресную работу с заявителями, находя необходимые решения проблем граждан, заявленных в обращениях, заявлениях, жалобах для устранения выявленных недостатков и нарушений.