

АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК», ЗА 2020 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 2020 год в адрес МБДОУ «Детский сад «Родничок» поступило 54 обращения, рассмотрено 54 обращения.

Месяц	Обращения	Ответы на обращения
Январь	2	2
Февраль	5	5
Март	5	5
<i>I квартал</i>	12	12
Апрель	5	5
Май	6	6
Июнь	5	5
<i>II квартал</i>	16	16
Июль	5	5
Август	2	2
Сентябрь	6	6
<i>III квартал</i>	13	13
Октябрь	4	4
Ноябрь	5	5
Декабрь	4	4
<i>IV квартал</i>	13	13
<i>Итого</i>	54	54

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

Тематика обращений	Кол-во обращений за 2020 год
--------------------	---------------------------------

Зачисление ребенка в дошкольное образовательное учреждение, комплектование групп, перевод в другую группу	14
Вопросы о деятельности образовательного учреждения, организации образовательного процесса, присмотр и уход за детьми	7
Порядок взимания родительской платы за присмотр и уход, льготы	2
Проведение ремонтных работ, отопление	3
Организация работы учреждения в условиях пандемии	13
Благодарность работникам образовательного учреждения	9
Другое	6
Итого	54

Анализ обращений показал, что наибольшее количество обращений касается вопросов зачисления ребенка в дошкольное образовательное учреждение, комплектования групп, перевода в другую группу (26%) и вопросы об организации работы учреждения в условиях пандемии (24%). Вопросы о деятельности дошкольного образовательного учреждения, организации образовательного процесса, присмотре и уходе за детьми составляют 13%, о порядке взимания родительской платы за присмотр и уход, льготы – 3,7 %, о проведении ремонтных работ, отоплении – 5,6%. Благодарность работникам образовательного учреждения – 16,6 %. Обращения по другим вопросам составляют 11,1%.

Сроки рассмотрения обращений граждан

Наименование показателя	2020 год	
	Количество	%
Поступило обращений	54	100
В том числе в сроки:		
До 7 дней	54	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.