**Работа с обращениями граждан.**

\* Федеральный Закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

\* Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательного процесса.

\* Положение об организации проведения служебных проверок.

Работа с обращениями граждан в детском саду ведется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

**Порядок обращения граждан в образовательную организацию:**

- телефон для получения устной справочной информации:

8 (49145) 6-52-18 в часы работы с понедельника по пятницу с 10.00 до 16.00;

- письменное обращение;

- электронное обращение;

- посредством сайта образовательной организации: c помощью разделов "Форма приема обращений граждан" и "Нужна помощь - обращайся!".

Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем образовательной организации Кисяковой Ю.С. Письменное или электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации 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.

**Личный приём:**

Приём граждан проводится заведующим по адресу: с. Потапьево,ул. Первомайская, д. 26.

Время приема обращений - вторник с 14:00-16:00, четверг с 9:00-11:00.

**Письменные обращения:**

Письменные обращения следует направлять по адресу: 391620, Рязанская область, с. Потапьево, ул. Первомайская, д. 26. В письменном обращении следует указать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (с указанием индекса). Все поступающие в образовательную организацию письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию или должностному лицу.

**Требования к письменному обращению:**

\* 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;

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

**Электронное обращение:**

Обращения в электронном виде направляют на электронную почту МКДОУ "Потапьевский детский сад" potapievo.sad@yandex.ru

**Требования к электронному обращению:**

Обращение, поступившее в образовательную организацию в форме электронного документа, в обязательном порядке, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», содержит фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия данной информации электронное обращение к рассмотрению не принимается.

Срок рассмотрения электронных и письменных обращений составляет 30 дней со дня регистрации. Ответ будет направлен в форме электронного документа на адрес электронной почты или в письменной форме на почтовый адрес.

**Не рассматриваются обращения:**

\*если текст не поддается прочтению и содержит непонятные сокращения. Автору сообщения сообщается об этом в 5-тидневный срок.

\*адресованные в образовательную организацию ошибочно. Автору сообщения сообщается об этом в 5-тидневный срок.

\*указывающие на проблему, для решения которой автору обращения необходимо прийти на личный прием к заведующему образовательной организации. Автору сообщения сообщается об этом в 5-тидневный срок.

Заявитель, отправляя обращение руководителю, автоматически даёт согласие на обработку персональных данных (ч.1 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О защите персональных данных»).

Анализ обращений на 01.09.2023 год:

\* Количество обращений - 1;

\* Личный прием - 1;

\* Письменное обращение - \_\_\_;

\* В электронное обращение - \_\_\_.

\* Даны разъяснения, ответ направлен - 1.