**Работа с обращениями граждан.**

* Федеральный Закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.
* Положение об организации работы с обращениями граждан в МКДОУ «Потапьевский детский сад».

Работа с обращениями граждан в МКДОУ «Потапьевский детский сад» 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 8.00 до 17.00;

- письменное обращение;

- электронное обращение;

- посредством сайта образовательной организации: c помощью раздела[«Форма приема обращений граждан»](https://ds15-kasimov.kinderedu.ru/obratnaya-svyaz/gostevaya-kniga.html).

 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 МКДОУ «Потапьевский детский сад» по адресу: 391620, Рязанская область, Пителинский район, с. Потапьево, ул. Первомайская, д. 26. Время приема обращений: вторник – с 14.00 до 16.00, четверг – с 9.00 до 11.00.

**Письменные обращения.**

Письменные обращения следует направлять по адресу: 391620, Рязанская область, Пителинский район, с. Потапьево, ул. Первомайская, д. 26, указав 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. Гражданину, направившему обращение, сообщается об этом в 5-тидневный срок.

- обращения, адресованные в образовательную организацию ошибочно. Гражданину, направившему обращение, сообщается об этом в 5-тидневный срок.

- обращения, указывающие на проблему, для решения которой гражданину, направившему обращение, необходимо прийти на личный прием к заведующему образовательной организации. Гражданину, направившему обращение, 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 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Количество обращений | Даны разъяснения, ответ направлен |
| Январь | 0 | 0 |
| Февраль | 0 | 0 |
| Март | 0 | 0 |
| Апрель | 0 | 0 |
| Май | 0 | 0 |
| Июнь | 0 | 0 |
| Июль | 0 | 0 |
| Август | 1 | 1 |
| Сентябрь | - | - |
| Октябрь | - | - |
| Ноябрь | - | - |
| Декабрь | - | - |