

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад «Золотой ключик» г.Волгодонска

ПРИКАЗ
г. Волгодонск

09.01.2020г.

№ 7

О работе с обращениями граждан
в 2019 году и задачах совершенствования
этой работы в 2020 году

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 29 июня, 27 июля 2010 г. 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г., 3 ноября 2015 г.), областного закона от 18 сентября 2006 № 540-ЗС (с изменениями от 02.03.2015), в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения исполнительской дисциплины, устранения причин, порождающих жалобы

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Специалистам МБДОУ ДС «Золотой ключик» г.Волгодонска:
 - 1.1 Принимать незамедлительные меры по пресечению противоправных действий.
 - 1.2 Считать результативную и своевременную работу с обращениями граждан одним из критериев оценки деятельности муниципального учреждения.
 - 1.3 Использовать средства массовой информации, официальный сайт МБДОУ ДС «Золотой ключик» г.Волгодонска для информирования граждан о деятельности учреждения, принимаемых решениях, проблемах и путях их решения.
 - 1.4 Повторные обращения граждан, обращения, поднимающие общественно-значимые проблемы, рассматривать комиссионно.
2. Руководителю МБДОУ ДС «Золотой ключик» г.Волгодонска:
 - 2.1 Обеспечить соблюдение федерального и областного законодательства, иных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, выявлять и устранять причины, порождающие нарушение прав и свобод граждан.
 - 2.2. Повысить эффективность работы по разрешению конфликтных ситуации непосредственно в учреждении.
 - 2.3 Регулярно рассматривать состояние работы с обращениями граждан на совещаниях, ежеквартально проводить анализ работы с обращениями граждан, с целью принятия управленческих решений.
 - 2.4 Личный прием граждан проводить в соответствии с графиком. На личных приемах и в письменных ответах предоставлять гражданам исчерпывающую информацию по поднимаемым вопросам, приглашать на личную беседу. Организовывать незамедлительную работу по устранению выявляемых нарушений.
 - 2.5 На конференциях, родительских собраниях, официальных сайтах информировать родителей, общественность о возникающих проблемах, часто поднимаемых вопросах и мерах, предпринимаемых для их решения.
 - 2.6 Проводить своевременную предупредительную и информационно-разъяснительную работу.

2.7 Делопроизводство по обращениям граждан вести в строгом соответствии с требованиями.

2.8 Своевременно обновлять информацию о телефонах, днях и времени приема граждан.

2.9 В случаях существенных изменений ведения образовательного процесса разъяснять причины проведения мероприятий, ожидаемые результаты и основные цели всем участникам образовательного процесса. В случае необходимости организовывать ознакомительные посещения родителями образовательного учреждения, в которые переводятся их дети.

2.10 Своевременно реагировать на критические публикации в средствах массовой информации.

3. Контроль за исполнение приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ ДС
«Золотой ключик» г.Волгодонска



Г.В. Лекарева

Т.Г. Демина *Т.Г. Демина*

Е.М. Бондарь *Е.М. Бондарь*

О.В. Луныкина *О.В. Луныкина*