

**Решение**  
**совещания Управления дошкольного образования администрации**  
**МО ГО «Сыктывкар» с руководителями подведомственных образовательных**  
**организаций от 08/11.2023 г.**

**1. По вопросу «О результатах анализа обращений граждан, поступивших в Управление дошкольного образования»:**

1.1. Руководителям образовательных организаций, подведомственных Управлению дошкольного образования администрации МО ГО «Сыктывкар»:

1.1.1. Информацию принять к сведению.

1.1.2. Обеспечить эффективную работу по рассмотрению возникающих вопросов у граждан непосредственно в организации:

- обеспечить информирование граждан об их праве на обращение путем размещения в доступном для граждан месте информационных стендов с информацией о порядке рассмотрения жалоб с указанием сведений:

о дежурных администраторах, к которым они могут обращаться в случае возникновения претензий (Ф.И.О., должность, номер кабинета, график работы, телефон);

о графике личного приема граждан руководителем (с периодичностью не менее 1 раза в неделю и в каждом из корпусов), его заместителями, и способе записи;

об официальном сайте организации и адресе электронной почты;

- осуществлять регистрацию всех обращений в письменной форме или по электронной почте в сроки, установленные локальным актом;

- всесторонне и объективно рассматривать обращения, принимать необходимые меры по результатам их рассмотрения, своевременно направлять ответы;

- обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов с закреплением ответственного лица приказом руководителя;

- обеспечить рассмотрение устных обращений должностными лицами (руководителем, его заместителями), в ходе личного приема с фиксацией информации о принятых заявителях в Журнале личного приема;

- осуществление мониторинга обращений граждан с проведением анализа;

- осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан,

1.1.3. Принять меры по повышению открытости и доступности информации о деятельности ОО:

- обеспечить освещение на официальном сайте и на официальных страницах социальных сетей ОО информации о деятельности ОО;

срок исполнения: постоянно

- обеспечить создание личной странички руководителя в ВК

срок исполнения: до 31.05.2024 г.

1.1.4. Активизировать деятельность комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

1.1.5. Проводить разъяснительную работу с участниками образовательных отношений в ходе личного приема граждан до момента подачи жалобы.

1.1.6. Утвердить дорожную карту по проблеме «Конфликтные ситуации в ОО» на 2024 год на уровне ДОО, которой предусмотреть проведение обучающих

мероприятий по вопросам разрешения конфликтных ситуаций, соблюдения этики и культуры поведения сотрудников ОО.

срок исполнения: до 15.12.2023 года

1.1.7. Взять под личный контроль работу с обращениями граждан

1.1.8. Оперативно информировать Управление дошкольного образования о нестандартных ситуациях в образовательной организации.

**2. По вопросу «Основные направления работы по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности образовательных организаций»:**

2.1. Руководителям образовательных организаций, подведомственных Управлению дошкольного образования администрации МО ГО «Сыктывкар» информацию принять к сведению.

Председатель



Г.В. Дейнеко