**ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА**

**о количестве и характере обращений граждан, поступивших в**

**муниципальное учреждение дополнительного образования «Ювента»**

**за август 2017 года**

В августе 2017 года в МУ ДО «Ювента» на рассмотрение поступило 103 устных обращений граждан, 1 письменное обращение.

Из всех обращений поступили:

- непосредственно в учреждение - 104 (100 % от общего количества обращений);

- из Управления образования Администрации г. Переславля-Залесского - 0 ( 0 % от общего количества обращений);

- из Правительства Ярославской области – 0 (0 % от общего количества обращений), в том числе из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Президента Российской Федерации – 0 (0 % от общего количества обращений);

- от Уполномоченного по правам ребенка в Ярославской области, по правам человека в Ярославской области – 0 (0 % от общего количества обращений);

- из других органов государственной власти Ярославской области – 0 (0 % от общего количества обращений).

Коллективных обращений не было зарегистрировано.

Обращения граждан учреждением были получены посредством электронной почты - 1 (0,1 % от общего количества обращений); услугами почтовой связи - 71 (68,3 % от общего количества обращений); нарочным способом доставлено – 0 (0 % от общего количества обращений).

В установленный Положением «О порядке рассмотрения обращения граждан» учреждения срок было рассмотрено 104 обращения (100 % от общего количества обращений); с нарушением сроков - 0 обращений ( 0 % от общего количества обращений).

По всем поступившим обращениям: решено положительно 104 (100 % от общего количества обращений), решено отрицательно 0 (0 % от общего количества обращений), разъяснено 0 (0 % от общего количества обращений).

Наибольшее количество обращений поступило по следующим вопросам (тематикам):

- организация образовательного процесса в учреждении - 8 (8 %);

- набор в группы дополнительного образования детей дошкольного и младшего школьного возраста - 42 (40 %);

- сроки подачи заявлений – 15 (14 %);

- расписание занятий -8 (8 %);

- пакет документов при подаче заявления – 7 (7 %) ;

Работа с поступившими обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением «О порядке рассмотрения обращения граждан» МУ ДО «Ювента».

Все обращения рассмотрены в установленные сроки.

На все обращения (104, 100%) даны разъяснения в письменной или устной форме.

Вопросы работы с предложениями, жалобами и заявлениями граждан, поступившими в учреждение, систематически рассматриваются на совещаниях при директоре, контроль за ходом рассмотрения осуществляется постоянно.

Директор МУ ДО «Ювента» Лисовая Т.В.