|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ****МУ «Управление образования администрации муниципального образования** **«город Саянск»**666302,г.Саянск Иркутской обл.микрорайон Солнечный, дом 3, вставкаТел. 5-33-94Факс (213) 5-34-19Email: guosayansk@inbox.ru  |  | ⎡ | Руководителяммуниципальных образовательныхучреждений | ⎤ |
| От | 16.02.2018 | № | 116-18- 318 |
| На № |  | от |  |

Анализ

работы с обращениями граждан в управлении образования

и в образовательных учреждениях города за 2017 год.

На основании Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск, утвержденного приказом управления образования от 21.02.2012г. №116-42-17, проведен анализ работы с обращениями граждан в управлении образования и в учреждениях образования города.

 В ходе подготовки анализа работы с обращениями граждан за 2017 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями и учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

 В 2017 году в управление образования поступило 5**6** обращений (в 2016 году – 61), в том числе

* письменных обращений – **23** (2 обращения направлено - с сайта администрации, 4 - с сайта управления образования, 12 – заявлений по СОШ, 3 – заявлений по ДОУ, 1- по ХЭС, 1- по ЦРО);
* устных обращений к специалистам – **33** (20 по ДОУ, 13 по СОШ).

Обращения по устройству в образовательные учреждения управлением образования выделены в отдельную регистрацию. Необходимо отметить, что управлением образования рассмотрены обращения жителей города по вопросу постановки на учет детей для предоставления мест в МДОУ, таких обращений зарегистрировано – **504** (в 2016 году – 596), по вопросам предоставления мест в ДОУ – **568** (в 2016 году – 243**);** по вопросам предоставления мест вобщеобразовательных учреждениях **– 9.**

Анализ проблем, с которыми обращались родители (законные представители), работники учреждений в управление образования, министерство образования, в прокуратуру, показал, что наибольшее количество обращений поступило по вопросу организации образовательного процесса, уходу и присмотру за детьми – **28** (50%).

Проведено **10** служебных расследований (2016 год - 12).

 Анализ обращений граждан в муниципальные образовательные учреждения показал, что жители города Саянска, родительская общественность в системе использует данную форму обращений для решения возникших вопросов в образовании. Заметно уменьшилось количество обращений через сайт администрации (интернет-приемная мэра).

Анализ обращений граждан в муниципальные дошкольные образовательные учреждения в 2017 году показал:

Всего обращений поступило –  **1041** (в 2016 г – 923) в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **123** (2016г.-70)
* письменных обращений с использованием сайта – **3**  (2016г.- 7)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **906** (2016г.-864)

Тематика обращений:

* по организации образовательного процесса – **100**  (2016г. – 89)
* по родительской плате – **129** (2016г- 94)
* по оказанию помощи – **140** (2016г.-187)
* по взаимоотношениям в коллективе –**57** (2016г.-44)
* по уходу и присмотру за детьми – **210** (2016г. – 94)
* по вопросам питания –**51** (2016 – 41)
* по вопросам предоставления места в ДОУ – **266** (2016г. -201)
* по вопросам организации жизнедеятельности –**62** (2016 г.- 91)
* другое (по вопросам трудоустройства) - **26** (2016 -82)

 Проведено служебных расследований – **3**  (2016 – 9)

В разрезе образовательных организаций:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МДОУ | №1 | № 10 | №19 | № 21 | №22 | № 23 | №25 | № 27 | № 35 | №36 |  **итого** |
| Всего обращений поступило в ОУ, в том числе: | 12 | 152 | 316 | 21 | 136 | 257 | 25 | 23 | 58 | 41 | **1041** |
| письменных обращений (без учета сайта) | 0 | 1 | 28 | 0 | 100 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | **132** |
| письменных обращений с использованием сайта  | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | **3** |
| устных обращений (с учетом телефонных звонков)  | 12 | 151 | 286 | 21 | 36 | 256 | 23 | 23 | 57 | 41 | **906** |
| по организации образовательного процесса | 0 | 6 | 27 | 3 | 6 | 44 | 0 | 3 | 10 | 1 | **100** |
| по родительской плате  | 8 | 33 | 13 | 5 | 3 | 39 | 8 | 2 | 15 | 3 | **129** |
| по оказанию помощи  | 0 | 3 | 123 | 0 | 1 | 9 | 0 | 4 | 0 | 0 | **140** |
| по взаимоотношениям в коллективе | 0 | 0 | 19 | 0 | 0 | 36 | 0 | 1 | 1 | 0 | **57** |
| по уходу и присмотру за детьми | 1 | 2 | 42 | 2 | 100 | 48 | 4 | 4 | 5 | 2 | **210** |
| по вопросам питания | 0 | 0 | 12 | 0 | 6 | 26 | 1 | 1 | 5 | 0 | **51** |
| по вопросам предоставления места в ДОУ | 3 | 108 | 72 | 8 | 10 | 14 | 11 | 5 | 20 | 15 | **266** |
| по вопросам организации жизнедеятельности | 0 | 0 | 8 | 3 | 10 | 35 | 1 | 3 | 2 | 0 | **62** |
| др. (указать какие) трудоустройство/отпуск ребенку | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 20 | **26** |
| **Проведено служебных расследований** | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | **3** |

 По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений – **1030** (в 2016 году – 638), том числе

* письменных обращений (без учета сайта) – **686**
* письменных обращений с использованием сайта – **1**
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **343**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Гимназия | СОШ № 2 | СОШ № 3 | СОШ № 4 | СОШ № 5 | СОШ № 6 | СОШ № 7 | Итого2016г/2017г. |
| **Тематика обращений** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация учебно-воспитательного процесса | 3 | 4 |  | 214 |  | 114 | 2 | 187/**337**  |
| Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников)  | 1 | 3 |  |  |  | 2 | 2 | 23/ **8** |
| Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников | 2 | 10 | 14 | 1 | 3 | 92 | 3 | 40/ **125** |
| Оказание помощи семьям, детям |  | 1 | 25 |  |  | 98 | 1 | 38/ **125** |
| Перевод на обучение в СПО |  |  |  | 1 |  | 6 | 1 | 4/ **8** |
| Перевод на очно/заочную форму обучения |  |  |  |  |  | 0 | 0 | 15/ **0** |
| Перевод в другую ОО, другой город  |  | 18 | 9 | 82 | 25 | 20 | 25 | 162/ **179** |
| Устройство в ОО в учебном году |  | 11 | 45 | 72 | 34 | 17 | 32 | 149/ **211** |
| Другие | 1 |  |  |  | 19 | 7 | 10 | 20/ **37** |
| **Итого** | **7** | **47** | **93** | **370** | **81** | **356** | **76** | 638/**1030** |
| **Проведено служебных расследований** | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 7/**7** |

По ДДТ «Созвездие» − 150 (устных), по вопросу организации работы учреждения с воспитанниками − 23, оказанию помощи семьям − 4, оказанию платных услуг − 123.

 Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах. Наиболее востребована форма обращения – устная (по общеобразовательным учреждениям лидируют письменные обращения граждан).

**Выводы:**

1. Все образовательные учреждения в системе работают с обращениями граждан по решению вопросов жизнедеятельности учреждения.
2. Анализ обращений граждан в образовательные учреждения показал, что жители города Саянска, родительская общественность использует данную форму обращений для решения возникших вопросов в образовании.
3. В целом увеличилось количество обращений граждан по вопросам приема в образовательные учреждения, по взаимоотношениям школьников в коллективе сверстников, по организации образовательного процесса.
4. Наибольшее число обращений граждан отмечается в МОУ «СОШ №4 им. Д.М. Перова», «СОШ № 6», МДОУ №№ 19, 23.
5. Все учреждения имеют графики приема по личным вопросам. Данная информация размещена на официальных сайтах образовательных учреждений.
6. Недостаточно используется работа с обращениями граждан через сайт, обратная связь с руководителем образовательного учреждения (интернет-приемная, блог руководителя и т.д.).

**Рекомендации:**

1. Руководителям образовательных учреждений проанализировать деятельность учреждения в 2017 году с точки зрения тех проблем, с которыми родители обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению замечаний.
2. Шире использовать возможности Интернет-ресурсов (в т.ч. социальные сети) для работы с родительской общественностью.

Заместитель начальника управления образования И.А. Кузюкова

Дело, ОУ-19, ДДТ, каб. 20, сайт