|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 14.03.2023 | № | 116-18-286  |
| На № |  | от |  |

**Анализ**

**работы с обращениями граждан в управлении образования**

**и в образовательных учреждениях города за 2022 год**

В соответствии с главой 5 «Организация работы с обращениями граждан» инструкции по делопроизводству, регламентирующей порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск», утвержденной приказом управления образования от 29.12.2021г. №116-26-539, проведен анализ работы с обращениями граждан в управлении образования и в учреждениях образования города.

 В ходе подготовки анализа работы с обращениями граждан за 2022 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями, учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

 В 2022 году в управление образования зарегистрировано **22** обращения (2021 -39, 2020 году -46, 2019 году - 49), в том числе:

* письменных обращений – **14** (**1** обращений направлено - с сайта администрации, в том числе **10** – заявлений по СОШ, **4**– заявлений по ДОУ, из других инстанций обращений не поступало;
* устных обращений к специалистам – **13** (8- по СОШ, 5- по ДОУ), по сравнению с прошлым годом увеличилось количество обращений по организации учебно-воспитательного процесса;
* проведено **1** служебное расследование (СОШ), (2021-7, 2020-2, 2019 – 5).

 Анализ обращений граждан в муниципальные образовательные учреждения показал, что граждане в системе использует различные формы обращений для решения возникших вопросов в образовании. В целом количество обращений в УО и вышестоящие инстанции уменьшилось.

**В управление образования обращение граждан по дошкольному образованию всего поступило:**

 **В 2022 году -520**; 2021г.- 770; 2020г.-770; в2019г.-1214; в 2018-920; в 2017году - 1109.

 в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта**) в 2022-1**; 2021г.-127 ; 2020г.– 484 ;в 2019 г.-584; в 2018-891; в 2017 г. - 504
* письменных обращений с использованием сайта **в 2022-0**; 2021г.-**11**;2020г.-220;в2019г.-15; в 2018 -2; в 2017г. –17.
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) **в 2022-5**; 2021г.-**274**; 2020г.- 66;в 2019- 615; в 2018 - 27; в 2017 г. - 588.

Тематика обращений:

* по организации образовательного процесса **в 2022-0**; 2021г.- 0; 2020г.-0; 2019г -2; в 2018-4; в 2017 г.-3
* по родительской плате **в 2022-1**; 2021г.- 2; 2020г.– 1; 2019г.-1; в 2018 -3; в 2017 г.-2
* по оказанию помощи в 2022- 2017 гг. - обращений нет.
* по взаимоотношениям в коллективе **в 2022-0**; 2021г.- 0; 2020г.– 1; в 2019 г.-5; в 2018 -10; в 2017 - 4.
* по уходу и присмотру за детьми **в 2022-2**;2021г.-3; 2020г.-4,2019-6;в 2018-10; в 2017 г.-17.
* по адаптации детей в 2022 - 2017 гг. обращений нет.
* по вопросам питания **в 2022-1;** 2021г.-3, 2020г. –1,в 2019г.- 2; в 2018 -0; в 2017 г 0.
* по вопросам предоставления места **в ДОУ в 2022-515**; 2021г.- 224, 2020г.– 272 в 2019г.- 605; в 2018 - 413;в2017 г.-568.
* по вопросам организации жизнедеятельности **в 2022-1;**2021г.-3; 2020г. –7; в 2019г -9; в 2018-2; в 2017 г.-11.
* по постановке на учет для предоставления места ребенку **в 2022 -447**; 2021г.-398;2020г.- 484; в 2019 -584; в 2018-478; в 2017 г.-504.

 Проведено служебных расследований **в 2022-0**; 2021г.- 5; 2020г.-5; в 2019 -6;в 2018 -9; в 2017-3 .

**Анализ обращений граждан в муниципальные дошкольные образовательные учреждения в 2022 году показал:**

 Всего обращений поступило в **2022году-499;** 2021г. -**736,** 2020году– 616,в 2019 году -770; 2018 г -1023; в 2017 г.- 1041 ( на 237 обращений меньше показателя 2020г. в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) **в 2022-6;** 2021г.-122, что значительно меньше количества обращений в 2021 года; 2020г.– 23, в 2019 г. - 63; в 2018 -107; 2017г.-123
* письменных обращений с использованием сайта в **2022-1;** 2021г**.-** 4, 2020г.–1,в 2019 г.- 15; 2018 - 4; в 2017 году-3обращения.
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) **в 2022-492**; 2021г.- 610, в2020г– 592 ,в 2019 году- 692 ,в 2018 -912; в 2017 -906 обращений .
1. Тематика обращений:
* по организации образовательного процесса **в 2022—13;** 2021г.-37, 2020г-95 ,в 2019 г. -57, в 2018-148; в 2017г.-100
* по родительской плате **в 2022-48**; 2021г.-63; 2020г-67, в 2019 г.-123, в 2018 -139; в 2017 г.-129.
* по оказанию помощи **в 2022-13**; 2021г.- 4; 2020г-19;в 2019 г. -20; в 2018 -107; в 2017 г.-140.
* по взаимоотношениям в коллективе **в 2022-3;** 2021г.-7, 2020г.–15,в 2019 г.-5;в 2018 – 50; в 2017г. -57.
* по уходу и присмотру за детьми **в 2022-24**;2021г.- 41, 2020г.- 55 , в 2019 г. -38; в 2018 -111;в 2017 г.-210.
* по вопросам питания **в 2022-9;** 2021г-21; 2020г.– 19; в 2019 г-20; в 2018- 47; в

 2017 г.-51

* по вопросам предоставления места в ДОУ в **2022-275**; 2021г.-377; 2020г.–241 в 2019 г.-432; в 2018 -344; в 2017 году-266.
* по вопросам организации жизнедеятельности **в 2022-17**; 2021г.-48, 2020г.– 37 в 2019 г.-14; в 2018 – 37; в 2017 году-62
* другое (по вопросам трудоустройства, выпускники летом в МДОУ и тд. ) в **2022-97**; 2021г.-115, 2020г.– 68,в 2019 г.- 61;2018 - 40; в 2017 году-26

Проведено служебных расследований в 2022-6; 2021г.-9; 2020г.- 6; в 2019г.-12; в 2018-11; в 2017 году-3

 **Анализ обращений граждан 2022 год в разрезе каждого МДОУ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Показатели / №МДОУ | 1 | 10 | 19 |  21 | 22 | 23 | 25 | 27 | 35 | 36 | итого |
| Положение о работе с обращениями граждан (дата утверждения). | 14.112018 | 25.042021 | 01.72021 | 01.042021 | 21.12021 | 02.092019 | 31.012018 | 11.012021 | 24.122019 | 29.122017 | + |
| Ответственные за прием и регистрацию письменных и устных обращений граждан | Зав. | Зам. | Дел-р | ЗАВ. | Зав | Зав |  Дел-р | Зав | Зав, |  Зав. | + |
|  Всего поступило обращений | 8 | 74 | 73 | 6 | 10 | 33 | 38 | 74 | 98 | 85 | 499 |
| письменных обращений (без учета сайта) - | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 6 |
| письменных обращений с использованием сайта | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| устных обращений (с учетом телефонных звонков требующих неоднозначный ответов) - | 8 | 74 | 73 | 6 | 8 | 33 | 37 | 74 | 96 | 83 | 492 |
| по организации образовательного процесса | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 13 |
| по родительской плате  | 0 | 12 | 6 | 2 | 4 | 15 | 1 | 5 | 2 | 1 | 48 |
| по оказанию помощи | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 4 | 13 |
| по взаимоотношениям в коллективе – | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| по уходу и присмотру за детьми | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 10 | 2 | 5 | 24 |
| по вопросам питания | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 1 | 1 | 9 |
| по вопросам предоставления места в ДОУ | 1 | 54 | 53 | 2 | 3 | 8 | 29 | 51 | 23 | 51 | 275 |
| По вопросам организации жизнедеятельности | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 17 |
| др. (указать какие) – | 0 | 0 | 14труд | 0 | 0 | 0 | 1 лето | 0 | 64 | 18труд | 97 |
| Проведено служебных расследований | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 6 |

 ***В управление образования обращений граждан по общему образованию всего поступило:***

* письменных обращений с использованием сайта в 2022г.- **14** (2021 -**11);**
* устных обращений в 2022г.- **13** (2021—**13**).

**По общеобразовательным учреждениям:**

 Всего поступило обращений (без учета устных обращений) – **6030** (2021- **4098;** 2020-3255; 2019 – 1224), в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **2647** (2021-**1870**; 2020 -1791, 2019 – 707)
* письменных обращений с использованием сайта – **3** (2021-**14;** 2020- 16, 2019 -1)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **2014** (2021-**2132;** 2020- 656, 2019 – 516)
* письменных и устных обращений по работе с электронным журналом и дневником - **247** (2021-**85;** 2020-77)
* письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования – **1667** (2021-**1147;** 2020-715)

 **Анализ обращений граждан в 2022 году в разрезе СОШ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Гимназия** | **СОШ № 2** | **СОШ № 3** | **СОШ № 4** | **СОШ № 5** | **СОШ № 6** | **СОШ № 7** | **СОШ № 8** | **Итого****2021г/2022г.** |
| **Тематика обращений** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация учебно-воспитательного процесса | 2 | 27 | 20 | 221 | 796 | 128 | 11 | 185 | **975/1390** |
| Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников)  | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | **15/7** |
| Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников | 1 | 8 | 8 | 0 | 136 | 73 | 3 | 168 | **112/397** |
| Оказание помощи семьям, детям | 0 | 16 | 14 | 0 | 5 | 4 | 3 | 0 | **40/42** |
| Оказание помощи семьям СВО | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | **11** |
| Перевод на обучение в СПО | 8 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 | **12/15** |
| Перевод на очно/заочную, семейную форму обучения | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **14/8** |
| Перевод на обучение с применением дистанционных технологий (заявление родителей) | 9 | 3 | 8 | 1 | 23 | 0 | 0 | 0 |  **134/44** |
| Перевод в другую ОО, другой город  | 44 | 28 | 21 | 62 | 43 | 25 | 30 | 78 | **575/331** |
| Устройство в ОО в учебном году | 96 | 83 | 63 | 49 | 135 | 27 | 22 | 774 | **478/1279** |
| Организация питания обучающихся | 0 | 15 | 6 | 68 | 55 | 5 | 0 | 7 | **122/156** |
| Другие  | 78 | 19 | 5 | 13 | 1065 | 320 | 15 | 0 | **782/1515** |
| Оказание платных услуг, организация летнего отдыха | 50 | 64 | 0 | 75 | 525 | 75 | 1 | 75 | **839/865** |
| **Итого** | **294** | **293** | **151** | **492** | **2797** | **659** | **87** | **1287** | **4098/6030** |
| **Проведено служебных расследований** | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | **10/5** |

**По ДДТ «Созвездие»** − всего 613 (2021-**674**; 2020-465; 2019 -127) обращений (устных **301**; письменных - **5**; с использованием сайта - **0**), письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования **250,** по оказанию платных услуг и организация летнего отдыха − **175**, по трудоустройству несовершеннолетних детей -**138**.

**По ЦРО** - обращений не поступало.

**Выводы:**

1. Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах.
2. Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах.
3. Все образовательные учреждения в системе работают с обращениями граждан по решению вопросов разной направленности.
4. **По ДОУ** в целом уменьшилось количество обращений граждан в сравнении с 2021г. Всего обращений поступило в **2022 году-499;** 2021г. -**736,** на 237 уменьшилось количество обращений:
* по организации образовательного процесса на 14 (**в 2022—13;** 2021г.-37);
* по родительской плате на 15 (**в 2022-48**; 2021г.-63);
* по взаимоотношениям в коллективе на 4 ( **в 2022-3;** 2021г.-7);
* по уходу и присмотру за детьми на 17( **в 2022-24**; 2021г.- 41);
* по вопросам питания на 12 ( **в 2022-9;** 2021г-21);
* по вопросам предоставления места в ДОУ на 102 (в **2022-275**; 2021г.-377);
* по вопросам организации жизнедеятельности на 21( **в 2022-17**; 2021г.-48);

другое (по вопросам трудоустройства, выпускники летом в МДОУ и тд. ) на 18 (в **2022-97**; 2021г.-115);

Проведено служебных расследований меньше на 3( в 2022-6; 2021г.-9);

 Увеличились обращения по :

* по оказанию помощи на 9 (**в 2022-13**; 2021г.- 4).
1. Наибольшее число обращений граждан отмечается в МДОУ №№ 35,36, 10,19,27.
2. **По СОШ** в целом увеличилось количество обращений в сравнении с 2021 годом. Всего поступило обращений в **2022 году-6030; 2021г.-4098 , *увеличилось* на 1932 обращения:**
* По организации учебно-воспитательного процесса на **415 (в 2022-1390, 2021-975);**
* По взаимоотношениям школьников в коллективе на **285 (в 2022-397, 2021-112);**
* По устройству в ОО в учебном году на **771 (в 2022-1249, 2021- 478**, за счет введения в эксплуатацию СОШ № 8);
* По организации питания обучающихся на **34 (в 2022-156, 2021- 122);**
* Другие (выдача дубликата аттестата, перевод на семейное обучение, обучение по ИУП и т. д) на **733 (2022-1515, 2021-782),**

***Уменьшилось*** число обращений:

* По переводу на обучение с применением дистанционных технологий на **90 (в 2022-44, 2021- 134);**
* По переводу в другую ОО, другой город на **244 (в 2022-331, 2021- 575);**

Проведено 5 служебных расследований, меньше на 5 (в2022-5,2021-10).

6. Наибольшее число обращений граждан отмечается в МОУ СОШ №№ 5, 8, 6,4.

 7.Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, а также доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации), обеспечены в полной мере.

**Рекомендации:**

1. Руководителям образовательных учреждений проанализировать деятельность учреждения в 2022 году с точки зрения тех проблем, с которыми заявители обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению выявленных проблем.

2. Продолжать работу по размещению на официальном сайте организации сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

3. Анализ обращений граждан рассматривать на собраниях трудовых коллективов.

 4.Регулярно на официальных сайтах ОО проводить работу по размещению и обновлению документов, материалов и иной информации, касающейся деятельности ОО.

 Заместитель начальника

 управления образования Н. В. Михалева

Дело, ОУ-1-8, ДОУ 1-36, ЦРО, ДДТ, сайт