|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 28.02.2017г. | № | 116-11- 335 |
| На № |  | от |  |

Анализ

работы с обращениями граждан в управлении образования

и в образовательных учреждениях города за 2016 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 21.02.20012г. №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 2016 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями и учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

 В 2016 году в управление образования поступило **61** обращение (в 2015 году – 117), в том числе

* письменных обращений – **21** (3 обращения направлено из министерства образования Иркутской области, 1 - из аппарата Губернатора, 6 – из прокуратуры, 1 – от Уполномоченного по правам ребенка,2 - с сайта администрации, управления образования, 5 – заявлений по СОШ, 3 – заявлений по ДОУ);
* устных обращений к специалистам – **40** (19 по ДОУ, 21 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 – **596** (в 2015 году – 622), по вопросам предоставления мест в ДОУ – **243** (в 2015 году – 231**);** по вопросам предоставления мест вобщеобразовательных учреждениях **– 15.**

Анализ проблем, с которыми обращались родители (законные представители), работники учреждений в управление образования, министерство образования, в прокуратуру, в аппарат Губернатора, показал, что наибольшее количество обращений поступило по вопросам взаимоотношений и работе учителей и воспитателей – **22** (36,1%), по вопросу организации образовательного процесса, уходу и присмотру за детьми – **16** (26,2,%), и другие (питание, оплата ДОУ, взаимоотношения в коллективе учащихся, улучшение жилищных условий, перевод в другое учреждение).

Проведено **12** служебных расследований.

 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 увеличилось количество обращений через сайт администрации (интернет-приемная мэра)

Анализ обращений граждан в муниципальные дошкольные образовательные учреждения в 2016 году показал, что всего обращений поступило – 923, в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – 70
* письменных обращений с использованием сайта –7
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – 864

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МДОУ | №1 | №19 | № 21 | №22 | № 23 | №25 | № 27 | № 35 | №36 |  **итого** |
| Всего обращений поступило в ОУ, в том числе: | 22 | 268 | 53 | 60 | 269 | 46 | 31 | 122 | 52 | **923** |
| письменных обращений (без учета сайта) | 0 | 23 | 2 | 33 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | **70** |
| письменных обращений с использованием сайта  | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | **7** |
| устных обращений (с учетом телефонных звонков)  | 22 | 245 | 50 | 27 | 254 | 44 | 30 | 122 | 52 | **846** |
| по организации образовательного процесса | 0 | 33 | 1 | 6 | 45 | 1 | 2 | 0 | 1 | **89** |
| по родительской плате  | 12 | 1 | 13 | 2 | 38 | 17 | 5 | 6 | 0 | **94** |
| по оказанию помощи  | 0 | 138 | 0 | 0 | 49 | 0 | 0 | 0 | 0 | **187** |
| по взаимоотношениям в коллективе | 1 | 17 | 0 | 1 | 22 | 1 | 2 | 0 | 0 | **44** |
| по уходу и присмотру за детьми | 1 | 26 | 6 | 29 | 20 | 4 | 6 | 0 | 2 | **94** |
| по вопросам питания | 1 | 6 | 4 | 5 | 21 | 0 | 4 | 0 | 0 | **41** |
| по вопросам предоставления места в ДОУ | 5 | 43 | 19 | 8 | 15 | 16 | 4 | 77 | 14 | **201** |
| по вопросам организации жизнедеятельности | 2 | 4 | 10 | 9 | 51 | 7 | 6 | 0 | 2 | **91** |
| др. (указать какие) трудоустройство/отпуск ребенку | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 2 | 39 | 33 | **82** |
| **Проведено служебных расследований** | **0** | **0** | **2** | **1** | **0** | **5** | **1** | **0** | **0** | **9** |

 По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений – 638 (в 2015 году – 459), том числе

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Гимназия | СОШ № 2 | СОШ № 3 | СОШ № 4 | СОШ № 5 | СОШ № 6 | СОШ № 7 | Итого2016г/2015г. |
| **Тематика обращений** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация учебно-воспитательного процесса | 3 | 4 | 7 | 135 | 6 | 29 | 3 | **187/** 223 |
| Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников)  | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 12 | 4 | **23/** 15 |
| Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников | 0 | 8 | 2 | 2 | 1 | 25 | 2 | **40/** 45 |
| Оказание помощи семьям, детям | 0 | 2 | 11 | 0 | 0 | 23 | 2 | **38/** 20 |
| Перевод на обучение в СПО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | **4/** 10 |
| Перевод на очно/заочную форму обучения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | **15/** 2 |
| Перевод в другую ОО, другой город  | 0 | 3 | 25 | 57 | 46 | 1 | 30 | **162/** 65 |
| Устройство в ОО в учебном году | 0 | 8 | 31 | 56 | 29 | 7 | 18 | **149/** 72 |
| Другие | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 11 | **20/** 7 |
| **Итого** | **11** | **26** | **76** | **250** | **82** | **123** | **70** | **638** (459) |
| **Проведено служебных расследований** |  |  | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | **7** |

По ДДТ «Созвездие» − 138 (устных), по вопросу организации работы учреждения с воспитанниками − 12, оказанию помощи семьям − 9, оказанию платных услуг − 117

 Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах. Наиболее востребована форма обращения – устная.

**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 за счет прибывших жителей в город Саянск.
4. Все учреждения имеют графики приема по личным вопросам.

**Рекомендации:**

1. Руководителям образовательных учреждений проанализировать деятельность учреждения в 2016 году с точки зрения тех проблем, с которыми родители обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению замечаний.

Заместитель начальника управления образования Л.Г. Терещенко.

Дело, ОУ-19, ДДТ, каб. 20, сайт