|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 07.02.2019 | № | 116-18- 179 |
| На № |  | от |  |

Анализ

работы с обращениями граждан в управлении образования

и в образовательных учреждениях города за 2018 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 2018 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями и учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

 В 2018 году в управление образования зарегистрировано **90** обращений (в 2017 году – 56), в том числе

* письменных обращений – **48** (2 обращения направлено - с сайта администрации, 3 – по жилью, 27 – заявлений по СОШ, 11– заявлений по ДОУ, 5 заявлений направлено прокуратурой (из них 2 по ДОУ, 3 по СОШ);
* устных обращений к специалистам – **42** (27 по ДОУ, 15 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 – **891** (в 2017 году – 504), по вопросам предоставления мест в ДОУ – **413** (в 2017 году – 568**);** по вопросам предоставления мест вобщеобразовательных учреждениях **– 16.**

Проведено **14** служебных расследований (2017 год - 10).

 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 2018 году показал:

Всего в управление образования обращений поступило - **920** (в 2017 году 1109), в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **891** (в 2017 году -504)
* письменных обращений с использованием сайта –**2** (в 2017году-17)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) –**27** (в 2017 году-588)

Тематика обращений:

* по организации образовательного процесса –**4** (в 2017 году-3)
* по родительской плате –**3**  (в 2017 году-2)
* по оказанию помощи – 0 (в 2017 году-0)
* по взаимоотношениям в коллективе –**10** (в 2017 году -4)
* по уходу и присмотру за детьми- **10** (в 2017 году-17)
* по адаптации детей –0 (в 2017 году-0)
* по вопросам питания –0 (в 2017 году -0)
* по вопросам предоставления места в ДОУ – **413** (в2017 году-568)
* по вопросам организации жизнедеятельности –**2** (в 2017 году -11)
* по постановке на учет для предоставления места ребенку - **478** (в 2017 году-504)

 Проведено служебных расследований - **9** (в 2017 году -3)

В разрезе образовательных организаций:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МДОУ | №1 | № 10 | №19 | № 21 | №22 | № 23 | №25 | № 27 | № 35 | №36 |  **итого** |
| Всего обращений поступило в ОУ, в том числе: | 15 | **270** | **139** | 27 | 97 | **279** | 36 | 46 | 50 | 64 | **1023** |
| письменных обращений (без учета сайта) | 1 | 36 | 0 | 0 | 67 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | **107** |
| письменных обращений с использованием сайта  | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **4** |
| устных обращений (с учетом телефонных звонков)  | 14 | 234 | 139 | 27 | 26 | 278 | 35 | 46 | 49 | 64 | **912** |
| по организации образовательного процесса | 1 | 37 | 5 | 0 | 13 | 85 | 0 | 4 | 3 | 0 | **148** |
| по родительской плате  | 8 | 60 | 26 | 8 | 2 | 0 | 12 | 12 | 10 | 1 | **139** |
| по оказанию помощи  | 0 | 63 | 2 | 0 | 0 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | **107** |
| по взаимоотношениям в коллективе | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 40 | 1 | 0 | 0 | 0 | **50** |
| по уходу и присмотру за детьми | 2 | 12 | 3 | 3 | 14 | 58 | 7 | 6 | 6 | 0 | **111** |
| по вопросам питания | 0 | 10 | 0 | 3 | 3 | 24 | 1 | 1 | 5 | 0 | **47** |
| по вопросам предоставления места в ДОУ | 3 | 76 | 103 | 11 | 58 | 11 | 15 | 21 | 23 | 23 | **344** |
| по вопросам организации жизнедеятельности | 1 | 3 | 0 | 2 | 7 | 19 | 0 | 2 | 3 | 0 | **37** |
| др. (указать какие) трудоустройство/отпуск ребенку | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | **40** |
| **Проведено служебных расследований** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 3 | **0** | **11** |

Анализ обращений граждан в муниципальные дошкольные образовательные учреждения в 2018 году показал:

Всего обращений поступило – **1023** (в 2017 году- 1041)

в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **107** (в 2017году-123)
* письменных обращений с использованием сайта – **4**  (в 2017 году-3)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **912** (в 2017году-906)

Тематика обращений:

* по организации образовательного процесса –**148** (в 2017году-100)
* по родительской плате – **139** (в 2017 году-129)
* по оказанию помощи –**107** (в 2017 году-140)
* по взаимоотношениям в коллективе –**50** (в 2017году -57)
* по уходу и присмотру за детьми- **111** (в 2017 году-210)
* по вопросам питания – **47**  (в 2017 году-51)
* по вопросам предоставления места в ДОУ – **344** (в 2017 году-266)
* по вопросам организации жизнедеятельности – **37** (в 2017 году-62)
* другое (по вопросам трудоустройства) - **40**  (в 2017 году-26)

 Проведено служебных расследований - **11** (в 2017 году -3)

 По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений – **939** (в 2017 году – 1030), том числе

* письменных обращений (без учета сайта) – **697**
* письменных обращений с использованием сайта – **5**
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **237**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Гимназия | СОШ № 2 | СОШ № 3 | СОШ № 4 | СОШ № 5 | СОШ № 6 | СОШ № 7 | Итого2018г/2017г. |
| **Тематика обращений** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация учебно-воспитательного процесса | 15 | 11 | 0 | 158 | 2 | 53 | 2 | 241/337 |
| Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников)  | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 9/ 8 |
| Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников | 1 | 9 | 11 | 2 | 6 | 17 | 9 | 55/ 125 |
| Оказание помощи семьям, детям | 0 | 2 | 10 | 0 | 0 | 2 | 1 | 15/ 125 |
| Перевод на обучение в СПО | 4 | 0 | 1 | 6 | 32 | 0 | 1 | 44/ 8 |
| Перевод на очно/заочную форму обучения | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 10/ 0 |
| Перевод в другую ОО, другой город  | 40 | 40 | 10 | 67 | 30 | 31 | 23 | 241/ 179 |
| Устройство в ОО в учебном году | 20 | 25 | 49 | 65 | 24 | 58 | 39 | 280/ 211 |
| Другие | 1 | 7 | 0 | 0 | 22 | 3 | 11 | 44/ 37 |
| **Итого** | **81** | **98** | **81** | **298** | **120** | **170** | **91** | **939**/**1030** |
| **Проведено служебных расследований** | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7/7 |

По ДДТ «Созвездие» − всего 219 обращений (устных 218, письменных с использованием сайта - 1), по вопросу организации работы учреждения с воспитанниками − 47, , оказанию платных услуг и организация летнего отдыха − 172.

 Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах.

**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 №№ 10, 19, 23.
5. Все учреждения имеют графики приема по личным вопросам. Данная информация размещена на официальных сайтах образовательных учреждений.
6. 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 не в полной мере.

**Рекомендации:**

1. Руководителям образовательных учреждений проанализировать деятельность учреждения в 2018 году с точки зрения тех проблем, с которыми родители обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению замечаний.
2. Предусмотреть возможность размещения на официальном сайте организации сведений о ходе рассмотрения обращений получателей образовательных услуг.
3. Обеспечить доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов.

Заместитель начальника управления образования И.А. Кузюкова

Дело, ОУ-19, ДДТ, сайт