|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**  **МУ «Управление образования администрации муниципального образования**  **«город Саянск»**  666302,г.Саянск Иркутской обл.  микрорайон Солнечный, дом 3, вставка  Тел. 5-33-94  Факс (213) 5-34-19  Email: [guosayansk@inbox.ru](mailto:guosayansk@inbox.ru) | | | | |  | ⎡ | Руководителям  муниципальных образовательных  учреждений | ⎤ |
| От | 25.02.2020 | | № | 116-18- 320 |
| На № | |  | от |  |

Анализ

работы с обращениями граждан в управлении образования

и в образовательных учреждениях города за 2019 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 2019 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями и учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

В 2019году в управление образования зарегистрировано **49** обращений (2018-90; 2017 году – 56), в том числе

* письменных обращений – **39** (4 обращения направлено - с сайта администрации, 23 – по жилью, 6 – заявлений по СОШ, 5– заявлений по ДОУ, 1 заявление направлено прокуратурой по ДОУ;
* устных обращений к специалистам – **10** (10 по СОШ) в том числе увеличилось количество обращений по ведению электронных журналов и дневников.

Проведено **5** служебных расследований (2018-14; 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 2019 году показал:

1. Всего в управление образования обращений поступило - **1214** (в 2018-**920;** в 2017 году **1109**)

в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) –**584** (в 2018-**891**; в 2017 году -504)
* письменных обращений с использованием сайта -**15** (в 2018-**2;**в 2017году-**17**)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) **615** – (в 2018 -**27**;в 2017 году-**588**)

1. Тематика обращений:

* по организации образовательного процесса – **2** (в 2018-**4**; в 2017 году-**3**)
* по родительской плате – **1** ( в 2018 -**3**; в 2017 году-2)
* по оказанию помощи – 0 (в 2018 -0; в 2017 году-0)
* по взаимоотношениям в коллективе –**5** (в 2018 -**10**;в 2017 -**4**)
* по уходу и присмотру за детьми-  **6** (в 2018 -**10**;в 2017 году-17)
* по адаптации детей –0 (в 2018-0; в 2017 году-0)
* по вопросам питания – **2** (в 2018 -0;в 2017 году -0)
* по вопросам предоставления места в ДОУ – **605** (в 2018 - **413**;в2017 году-**568**)
* по вопросам организации жизнедеятельности –**9** (в 2018-**2**; в 2017 году -**11**)
* по постановке на учет для предоставления места ребенку –**584** (в 2018-**478**; в 2017 году-**504**).

Проведено служебных расследований –**6**  (в 2018 -**9**;в 2017 году -3).

1. Всего обращений в МДОУ поступило – в 2019 году -**770** (в 2018 году -**1023**; в 2017 году- **1041**), значительно меньше показателей 2017г. и 2018г.

в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **63** (в 2018 -**107**;в 2017году-**123**)
* письменных обращений с использованием сайта – **15** (в 2018 - **4**;в 2017 году-**3**)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **692** (в 2018 -**912;** (в 2017 -**906**)

1. Тематика обращений:

* по организации образовательного процесса – **57** (в 2018 -**148**;в 2017году-**100**)
* по родительской плате –**123** (в 2018 -**139;** в 2017 году-**129**)
* по оказанию помощи –**20** ( в 2018 -**107**; в 2017 году-**140**)
* по взаимоотношениям в коллективе – **5** (в 2018 – **50**; в 2017году -**57**)
* по уходу и присмотру за детьми- **38** (в 2018 -**111**;в 2017 году-**210**)
* по вопросам питания –**20** (в 2018- **47;**в 2017 году-**51**)
* по вопросам предоставления места в ДОУ – **432** (в 2018 -**344**; в 2017 году-**266**)
* по вопросам организации жизнедеятельности –**14** (в 2018 – **37**; в 2017 году-**62**)
* другое (по вопросам трудоустройства ) - **61** (2018 - **40**;в 2017 году-**26**)

Проведено служебных расследований – **12** (в 2018-**11**; в 2017 году -**3**) Анализ обращений граждан в разрезе каждого дошкольного учреждения:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МДОУ | № 1 | № 10 | № 19 | № 21 | № 22 | № 23 | № 25 | № 35№ 35№ №27 | № 35 | №36 | **итого** |
| Всего обращений поступило в образовательное учреждение, в том числе: | 24 | 154 | 181 | 19 | 93 | 41 | 24 | 94 | 92 | 48 | **770** |
| письменных обращений (без учета сайта) | 0 | 0 | 27 | 0 | 9 | 0 | 24 | 0 | 3 | 0 | **63** |
| письменных обращений с использованием сайта | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | **15** |
| устных обращений (с учетом телефонных звонков) | 24 | 154 | 154 | 19 | 79 | 31 | 0 | 94 | 89 | 48 | **692** |
| по организации образовательного процесса | 0 | 2 | 30 | 3 | 12 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | **57** |
| по родительской плате | 7 | 31 | 44 | 3 | 8 | 6 | 11 | 5 | 5 | 3 | **123** |
| по оказанию помощи | 0 | 2 | 15 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | **20** |
| по взаимоотношениям в коллективе | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | **5** |
| по уходу и присмотру за детьми | 0 | 2 | 3 | 5 | 8 | 5 | 5 | 2 | 8 | 0 | **38** |
| по вопросам питания | 0 | 3 | 1 | 0 | 5 | 8 | 1 | 0 | 2 | 0 | **20** |
| по вопросам предоставления места в ДОУ | 3 | 112 | 86 | 7 | 51 | 18 | 7 | 72 | 56 | 20 | **432** |
| по вопросам организации жизнедеятельности | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | **14** |
| др. (указать какие) трудоустройство/отпуск | 14 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 15 труд. | 19 | **61** |
| Проведено служебных расследований | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 |  | **12** |

По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений – **1224** (2018- 939; 2017 году – 1030), том числе

* письменных обращений (без учета сайта) – **707**
* письменных обращений с использованием сайта – **1**
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **516**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Гимназия | СОШ № 2 | СОШ № 3 | СОШ № 4 | СОШ № 5 | СОШ № 6 | СОШ № 7 | Итого  2019г/2018г. |
| **Тематика обращений** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация учебно-воспитательного процесса | 4 | 6 | 3 | 186 | 1 | 59 | 3 | 262/241 |
| Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников) | 2 | 4 | 0 | 1 | 6 | 0 | 6 | 19/9 |
| Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников | 1 | 9 | 6 | 0 | 7 | 19 | 11 | 53/55 |
| Оказание помощи семьям, детям | 0 | 3 | 10 | 0 | 6 | 4 | 1 | 24/15 |
| Перевод на обучение в СПО | 3 | 1 | 1 | 3 | 0 | 6 | 5 | 19/44 |
| Перевод на очно/заочную форму обучения | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 12 | 0 | 14/10 |
| Перевод в другую ОО, другой город | 35 | 38 | 13 | 49 | 33 | 42 | 47 | 257/241 |
| Устройство в ОО в учебном году | 46 | 22 | 36 | 56 | 54 | 30 | 38 | 282/280 |
| Другие (организация аттестации по семейной форме обучения, организация обучения по ИУП, выдача дубликатов и т.д.) | 4 | 0 | 0 | 0 | 270 | 7 | 13 | 294/44 |
| **Итого** | **95** | **83** | **69** | **295** | **379** | **179** | **124** | **1224/939** |
| **Проведено служебных расследований** | 2 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 | 8/7 |

По ДДТ «Созвездие» − всего 127 (2018-219) обращений (устных 125, письменных -1; с использованием сайта - 1), по оказанию платных услуг и организация летнего отдыха − 93.

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

По рекомендациям данным в прошедшем году необходимо было предусмотреть возможность размещения на официальном сайте организации сведений о ходе рассмотрения обращений получателей образовательных услуг. При анализе сайтов образовательных организаций выявлено, что данные о ходе рассмотрения обращений не публикуются или публикуются частично, что не отражает полную достоверность информации.

**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 организации учебно-воспитательного процесса, по работе учителя и других работников учреждений, по оказанию помощи семьям и детям.
4. Наибольшее число обращений граждан отмечается в МОУ «СОШ №4 им. Д.М. Перова», «СОШ № 5», «СОШ № 6», МДОУ №№ 10, 19.
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 2019 году с точки зрения тех проблем, с которыми родители обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению замечаний.
2. Разместить на официальном сайте организации сведений о ходе рассмотрения обращений получателей образовательных услуг за 2019 год и текущий период 2020 года информационную таблицу в срок

до 15 03.2020 года.

1. Обеспечить доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов.

Заместитель начальника управления образования Н. В. Михалева

Дело, ОУ-19, ДДТ, сайт