|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 16.03.2021 | | № | 116-18- 393 |
| На № | |  | от |  |

Анализ

работы с обращениями граждан в управлении образования

и в образовательных учреждениях города за 2020 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 2020 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями и учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

В 2020 году в управление образования зарегистрировано **46** обращений (2019 году - 49, 2018 году -90; 2017 году – 56), в том числе

* письменных обращений – **39** (9 обращений направлено - с сайта администрации, 12 – заявлений по СОШ, 9– заявлений по ДОУ, 2 заявление направлено прокуратурой, 1- Службой по контролю и надзору, 1- Аппаратом полномочного представителя президента РФ в Сибирском федеральном округе, 2 - Аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, 1 - Уполномоченным по правам ребенка в Иркутской области, 2 - Министерством образования Иркутской области).
* устных обращений к специалистам – **7** (6- по СОШ, 1- по ДОУ), по сравнению с прошлым годом уменьшилось количество обращений по ведению электронных журналов и дневников.

Проведено **2** служебных расследования (2019 – 5; 2018-14; 2017 год - 10).

Анализ обращений граждан в муниципальные образовательные учреждения показал, что граждане в системе использует различные формы обращений для решения возникших вопросов в образовании. Заметно увеличилось количество обращений граждан в выше стоящие органы.

Анализ обращений граждан в муниципальные дошкольные образовательные учреждения в 2020 году показал:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МДОУ | № 1 | № 10 | № 19 | № 21 | № 22 | № 23 | № 25 | № 35№ 35№ №27 | № 35 | №36 | **итого** |
| Всего обращений поступило в образовательное учреждение, в том числе: | 0 | 116 | 0 | 21 | 45 | 188 | 19 | 127 | 68 | 32 | **616** |
| письменных обращений (без учета сайта) | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 10 | **23** |
| письменных обращений с использованием сайта | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| устных обращений (с учетом телефонных звонков) | 0 | 116 | 0 | 21 | 40 | 185 | 18 | 125 | 65 | 22 | **592** |
| по организации образовательного процесса | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 85 | 0 | 4 | 0 | 3 | **95** |
| по родительской плате | 0 | 18 | 0 | 3 | 9 | 20 | 1 | 5 | 5 | 6 | **67** |
| по оказанию помощи | 0 | 5 | 0 | 0 | 1 | 11 | 0 | 0 | 0 | 2 | **19** |
| по взаимоотношениям в коллективе | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 2 | 0 | 0 | **15** |
| по уходу и присмотру за детьми | 0 | 5 | 0 | 1 | 15 | 22 | 0 | 3 | 4 | 5 | **55** |
| по вопросам питания | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 6 | 0 | 0 | 1 | 4 | **19** |
| по вопросам предоставления места в ДОУ | 0 | 77 | 0 | 15 | 13 | 17 | 12 | 74 | 27 | 6 | **241** |
| по вопросам организации жизнедеятельности | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 16 | 4 | 0 | 4 | 3 | **37** |
| др. (указать какие) трудоустройство/отпуск | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 39 | 24 | 3 | **68** |
| Проведено служебных расследований | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | **0** | **6** |

1. Всего обращений поступило в 2020году – **616** (в 2019 году -**770**; в 2018 году -**1023**; в 2017 году- **1041**), значительно меньше показателей 2019г. и 2018г.

в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **23** (в 2019 году - **63**; в 2018 -**107**; в 2017году-**123**)
* письменных обращений с использованием сайта –**1** (в 2019 году- **15** в 2018 - **4**;в 2017 году-**3**)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **592** (в 2019 году- **692** (в 2018 -**912;** (в 2017 -**906**)

1. Тематика обращений:

* по организации образовательного процесса – **95** (в 2019 году -**57** (в 2018 -**148**; в 2017году-**100**)
* по родительской плате – **67** (в 2019 году-**123** (в 2018 -**139;** в 2017 году-**129**)
* по оказанию помощи – **19** (в 2019 году -**20**; в 2018 -**107**; в 2017 году-**140**)
* по взаимоотношениям в коллективе – **15** (в 2019 году-**5**; в 2018 – **50**; в 2017году -**57**)
* по уходу и присмотру за детьми- **55** (в 2019 году -**38**; в 2018 -**111**;в 2017 году-**210**)
* по вопросам питания – **19** (в 2019 г-**20**; в 2018- **47;** в 2017 году-**51**)
* по вопросам предоставления места в ДОУ –**241** (в 2019 г.-**432**; в 2018 -**344**; в 2017 году-**266**)
* по вопросам организации жизнедеятельности – **37** (в 2019 г.-**14**; в 2018 – **37**; в 2017 году-**62**)
* другое ( по вопросам трудоустройства ) – 68 (в 2019 г.- **61**;2018 - **40**; в 2017 году-**26**)

Проведено служебных расследований – **6** (в 2019 г.-**12**; в 2018-**11**; в 2017 году -**3**)

По дошкольному образованию в управление образования:

1. Всего в управление образования обращений поступило - **770** (в 2019 году – **1214**; в 2018 - **920;** в 2017 году - **1109**).

в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **484** (в 2019 г.-**584**;в 2018-**891**; в 2017 году -504)
* письменных обращений с использованием сайта – **220** (в 2019 г-**15**; в 2018 - **2;** в 2017году - **17**)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) - **66** (в 2019- **615**; в 2018 - **27**;в 2017 году - **588**).

1. Тематика обращений:

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

Проведено служебных расследований – **5** ( в 2019 -**6**  (в 2018 -**9**;в 2017 году -3).

По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений – **3255**  (2019 – 1224; 2018- 939), в том

числе:

* письменных обращений (без учета сайта) – **1791**  (2019 – 707)
* письменных обращений с использованием сайта – **16** (2019 -1)
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **656** (2019 – 516)
* письменных и устных обращений по работе с электронным журналом и дневником - **77**
* письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования - **715**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Гимназия | СОШ № 2 | СОШ № 3 | СОШ № 4 | СОШ № 5 | СОШ № 6 | СОШ № 7 | Итого  2019г/**2020г.** |
| **Тематика обращений** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация учебно-воспитательного процесса | 12 | 5 | 3 | 153 | 28 | 48 | 4 | 262/ **253** |
| Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников) | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 6 | 19/**13** |
| Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников | 1 | 12 | 2 | 0 | 2 | 7 | 7 | 53/**31** |
| Оказание помощи семьям, детям | 0 | 21 | 12 | 1 | 5 | 2 | 2 | 24/**43** |
| Перевод на обучение в СПО | 16 | 0 | 0 | 3 | 0 | 9 | 1 | 19/**29** |
| Перевод на очно/заочную форму обучения | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 14/**22** |
| Перевод на обучение с применением дистанционных технологий (заявление родителей) | 656 | 12 | 14 | 32 | 32 | 1 | 6 | 0/**753** |
| Перевод в другую ОО, другой город | 41 | 38 | 36 | 64 | 44 | 26 | 43 | 257/**292** |
| Устройство в ОО в учебном году | 117 | 14 | 49 | 49 | 38 | 27 | 33 | 282/**327** |
| Организация питания обучающихся | 1 | 11 | 9 | 1 | 10 | 7 | 1 | 0/**40** |
| Другие (организация аттестации по семейной форме обучения, организация обучения по ИУП, выдача дубликатов и т.д.) | 64 | 33 | 57 | 27 | 546 | 66 | 19 | 294/**812** |
| Оказание платных услуг, организация летнего отдыха | 0 | 8 | 0 | 0 | 618 | 14 | 0 | 0/**640** |
| **Итого** | **922** | **154** | **182** | **330** | **1328** | **217** | **122** | **1224/3255** |
| **Проведено служебных расследований** | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 8/**6** |

По ДДТ «Созвездие» − всего 465 (2019 -127; 2018-219) обращений (устных 240; письменных -5; с использованием сайта - 3), письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования 217, по оказанию платных услуг и организация летнего отдыха − 92, по трудоустройству несовершеннолетних детей -127.

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

**Выводы:**

1. В целях устранения причин и условий, способствующих активности обращений граждан образовательными организациями проводится соответствующая работа:

- обеспечивается систематический анализ обращений граждан;

- обеспечивается объективное, всестороннее рассмотрение обращений, своевременная и качественная подготовка мотивированных ответов заявителям.

Все образовательные учреждения в системе работают с обращениями граждан по решению вопросов жизнедеятельности учреждения.

1. Анализ обращений граждан в образовательные учреждения показал, что жители города Саянска, родительская общественность активно использует все формы обращений для решения возникших вопросов в образовании.
2. В целом увеличилось количество обращений граждан по оказанию помощи семьями и детям, вопросам организации учебно-воспитательного процесса и перевода на обучение с применением дистанционных технологий в связи с ситуацией по коронавирусной инфекции, по организации питания, по оказанию платных услуг и летнего отдыха.
3. Наибольшее число обращений граждан отмечается в МОУ«СОШ№ 5», МОУ «СОШ №4 им. Д.М. Перова», МОУ «Гимназия им. В. А. Надькина», МДОУ №№ 23, 10, 27.
4. Все учреждения имеют графики приема по личным вопросам. Данная информация размещена на официальных сайтах образовательных учреждений.

**Рекомендации:**

1. Руководителям образовательных учреждений проанализировать деятельность учреждения в 2020 году с точки зрения тех проблем, с которыми родители обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению замечаний.
2. Поставить на контроль факты, указанные в обращениях заявителей.
3. 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-19, ДДТ, сайт