|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 14.03.2022 | | № | 116-18-306 |
| На № | |  | от |  |

**Анализ**

**работы с обращениями граждан в управлении образования**

**и в образовательных учреждениях города за 2021 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 2021 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями, учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

В 2021 году в управление образования зарегистрировано **39** обращений (2020 году -46, 2019 году - 49, 2018 году -90; 2017 году – 56), в том числе:

* письменных обращений – **39** (**7** обращений направлено - с сайта администрации, в том числе 11 – заявлений по СОШ, 11– заявлений по ДОУ, **4-** заявление направлено прокуратурой, **2** - Аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительством Иркутской области, **1** - Уполномоченным по правам ребенка в Иркутской области, **3** - Министерством образования Иркутской области);
* устных обращений к специалистам – **25** (13- по СОШ, 12- по ДОУ), по сравнению с прошлым годом увеличилось количество обращений по организации питания детей инвалидов;
* проведено **7** служебных расследования ДОУ –5; СОШ -2 (2020-2, 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. В целом количество обращений в УО и вышестоящие инстанции уменьшилось. Увеличилось количество обращений граждан через сайт администрации города.

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

письменных обращений с использованием сайта в 2021г.-**11**; 2020г.-220; в 2019г.-15; в 2018 -2; в 2017г. –17.

* устных обращений (с учетом телефонных звонков) в 2021г.-**274**; 2020г.- 66; в 2019- 615; в 2018 - 27; в 2017 г. - 588.

**Тематика обращений:**

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

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

***Анализ обращений граждан в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях в 2021 году показал:***

Всего обращений поступило в 2021г. -**736,** 2020году– 616, в 2019 году -770;

в 2018 г. -1023; в 2017 г.- 1041 на 120 обращений больше показателя 2020г.

в том числе:

* письменных обращений (без учета сайта) в 2021г.-**122**, что значительно превышает количество обращений в 2020г.– 23, в 2019 г. - 63; в 2018 -107; 2017г.-123
* письменных обращений с использованием сайта в 2021г**.- 4**, 2020г.–1,в 2019 г.- 15; 2018 - 4; в 2017 году-3обращения.
* устных обращений (с учетом телефонных звонков) в 2021г.- **610**, в2020г– 592 ,в 2019 году- 692 ,в 2018 -912; в 2017 -906 обращений .

**Тематика обращений:**

* по организации образовательного процесса в 2021г.-**37**, 2020г-95 ,в 2019 г. -57, в 2018-148; в 2017г.-100
* по родительской плате в 2021г.-**63**; 2020г-67, в 2019 г.-123, в 2018 -139; в 2017 г.-129.
* по оказанию помощи в 2021г.- **4**; 2020г-19;в 2019 г. -20; в 2018 -107; в 2017 г.-140.
* по взаимоотношениям в коллективе в 2021г.- **7**, 2020г.–15,в 2019 г.-5;в 2018 – 50; в 2017г. -57.
* по уходу и присмотру за детьми в 2021г.- **41**, 2020г.- 55 , в 2019 г. -38; в 2018 -111;в 2017 г.-210.
* по вопросам питания в 2021г-**21**; 2020г.– 19; в 2019 г-20; в 2018- 47; в

2017 г.-51

* по вопросам предоставления места в ДОУ в 2021г.-**377**; 2020г.–241 в 2019 г.-432; в 2018 -344; в 2017 году-266.
* по вопросам организации жизнедеятельности 2021г.- **48**, 2020г.– 37 в 2019 г.-14; в 2018 – 37; в 2017 году-62
* другое по вопросам трудоустройства в 2021г.-**115**, 2020г.– 68,в 2019 г.- 61;2018 - 40; в 2017 году-26

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **МДОУ** | **№1** | **№10** | **№19** | **№21** | **№22** | **№23** | **№25** | **№27** | **№35** | **№36** | **Итого** |
| Всего обращений поступило в образовательное учреждение, в том числе: | 112 | 106 | 65 | 17 | 14 | 89 | 63 | 114 | 111 | 45 | **736** |
| письменных обращений (без учета сайта) | 108 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 8 | 2 | **122** |
| письменных обращений с использованием сайта | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | **4** |
| устных обращений (с учетом телефонных звонков) | 4 | 106 | 65 | 17 | 8 | 89 | 63 | 113 | 102 | 43 | **610** |
| по организации образовательного процесса | 0 | 6 | 0 | 0 | 3 | 12 | 1 | 3 | 10 | 2 | **37** |
| по родительской плате | 0 | 23 | 2 | 3 | 1 | 16 | 8 | 6 | 4 | 0 | **63** |
| по оказанию помощи | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 2 | 2 | **4** |
| по взаимоотношениям в коллективе | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | **7** |
| по уходу и присмотру за детьми | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 19 | 2 | 3 | 8 | 5 | **41** |
| по вопросам питания | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 4 | 8 | 0 | 2 | 4 | **21** |
| по вопросам предоставления места в ДОУ | 84 | 65 | 58 | 10 | 3 | 8 | 43 | 74 | 7 | 6 | **377** |
| по вопросам организации жизнедеятельности | 4 | 7 | 0 | 0 | 7 | 26 | 0 | 0 | 2 | 3 | **48** |
| др. (указать какие) трудоустройство/отпуск | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 | 22 | 3 | **115** |
| Проведено служебных расследований | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 3 | **0** | **9** |

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

* письменных обращений с использованием сайта в 2021г.-**11;**
* устных обращений в 2021г.- **13**.

По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений (без учета устных обращений) – **4098**  (2020-3255; 2019 – 1224; 2018- 939), в том числе:

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Гимназия | СОШ № 2 | СОШ № 3 | СОШ № 4 | СОШ № 5 | СОШ № 6 | СОШ № 7 | СОШ № 8 | Итого  2020г/2021г. |
| **Тематика обращений** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация учебно-воспитательного процесса | 8 | 5 | 24 | 239 | 612 | 85 | 2 |  | **253/975** |
| Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников) | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 4 | 4 |  | **13/15** |
| Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников | 3 | 12 | 11 | 0 | 6 | 76 | 4 |  | **31/112** |
| Оказание помощи семьям, детям | 0 | 21 | 12 | 0 | 0 | 6 | 1 |  | **43/40** |
| Перевод на обучение в СПО | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 4 |  | **29/12** |
| Перевод на очно/заочную, семейную форму обучения | 12 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |  | **22/14** |
| Перевод на обучение с применением дистанционных технологий (заявление родителей) | 19 | 12 | 18 | 10 | 75 | 0 | 0 |  | **753/134** |
| Перевод в другую ОО, другой город | 39 | 38 | 14 | 81 | 310 | 44 | 49 |  | **292/575** |
| Устройство в ОО в учебном году | 94 | 14 | 50 | 48 | 210 | 22 | 40 |  | **327/478** |
| Организация питания обучающихся | 1 | 11 | 11 | 65 | 26 | 8 | 0 |  | **40/122** |
| Другие | 247 | 16 | 6 | 7 | 413 | 72 | 21 |  | **812/782** |
| Оказание платных услуг, организация летнего отдыха | 56 | 8 | 0 | 75 | 670 | 30 | 0 |  | **640/839** |
| **Итого** | **481** | **137** | **151** | **528** | **2326** | **350** | **125** |  | **3255/4098** |
| **Проведено служебных расследований** | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 |  | 6/10 |

По ДДТ «Созвездие» − всего **674** (2020-465; 2019 -127; 2018-219) обращений (устных 315; письменных -0; с использованием сайта - 1), письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования 358, по оказанию платных услуг и организация летнего отдыха − 196, по трудоустройству несовершеннолетних детей -85.

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 достаточно высокую активность заявителей по различным вопросам в ОО города, управление образования и другие инстанции.
3. В дошкольных ОО в целом увеличилось количество обращений граждан в сравнении с 2020 годом на 120, уменьшилось количество обращений по вопросам приема в образовательные учреждения, взаимоотношениям в коллективе, по организации образовательного процесса, родительской плате, оказанию помощи.
4. В школах большую долю обращений занимают обращения по организации учебно-воспитательного процесса, оказания платных услуг и организации летнего отдыха, по регистрации в Навигаторе дополнительного образования.
5. Наибольшее число обращений граждан в дошкольных учреждениях отмечается в МДОУ №№ 1,10,27,35. Значительное количество письменных обращений в МДОУ №1. Наименьшее в МДОУ №№ 21,22,36. Увеличилось количество служебных расследований на 3 случая.
6. Наибольшее число обращений граждан в общеобразовательных организациях отмечается в МОУ«СОШ№ 5», МОУ «СОШ №4 им. Д.М. Перова», МОУ «Гимназия им. В. А. Надькина».
7. Все учреждения имеют графики приема по личным вопросам. Данная информация размещена на официальных сайтах образовательных учреждений.
8. 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 2021 году с точки зрения тех проблем, с которыми заявители обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению выявленных проблем.
2. Постоянно держать на контроле вопросы и факты обозначенные 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-1-8, ДОУ 1-36, ЦРО, ДДТ, сайт