

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУ «Управление образования
администрации муниципального
образования
«город Саянск»

Руководителям
 муниципальных образовательных
 учреждений

666302, г. Саянск Иркутской обл.
 микрорайон Солнечный, дом 3, вставка
 Тел. 5-33-94
 Факс (213) 5-34-19
 Email: guosayansk@inbox.ru
 От 16.03.2020 № 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 ДЦТ «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	№27	№ 35	№3 6	ито го
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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

использованием сайта											
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 2020 году – **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 2017 году-**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**))

2. Тематика обращений:

- по организации образовательного процесса – **95** (в 2019 году -**57** (в 2018 -**148**; в 2017 году-**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 2017 году - **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:

3. 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 2017 году - **17**)
- устных обращений (с учетом телефонных звонков) - **66** (в 2019- **615**; в 2018 - **27**; в 2017 году - **588**).

4. 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**; в 2017 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 расследований служебных	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 организации 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.
2. Анализ обращений граждан в образовательные учреждения показал, что жители города Саянска, родительская общественность активно использует все формы обращений для решения возникших вопросов в образовании.
3. 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.
4. 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.
5. 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