

**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 14.03.2023 № 116-18-286
На № _____ от _____

**Анализ
работы с обращениями граждан в управлении образования
и в образовательных учреждениях города за 2022 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 2022 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями, учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

В 2022 году в управление образования зарегистрировано 22 обращения (2021 -39, 2020 году -46, 2019 году - 49), в том числе:

- письменных обращений – **14** (1 обращений направлено - с сайта администрации, в том числе **10** – заявлений по СОШ, **4**– заявлений по ДОУ, из других инстанций обращений не поступало;
- устных обращений к специалистам – **13** (8- по СОШ, 5- по ДОУ), по сравнению с прошлым годом увеличилось количество обращений по организации учебно-воспитательного процесса;
- проведено **1** служебное расследование (СОШ), (2021-7, 2020-2, 2019 – 5).

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.

В управление образования обращение граждан по дошкольному образованию всего поступило:

В 2022 году -520; 2021г.- 770; 2020г.-770; в2019г.-1214; в 2018-920; в 2017году - 1109.

в том числе:

- письменных обращений (без учета сайта) **в 2022-1; 2021г.-127 ; 2020г.– 484 ;в 2019 г.-584; в 2018-891; в 2017 г. - 504**
- письменных обращений с использованием сайта **в 2022-0; 2021г.-11;2020г.-220;в2019г.-15; в 2018 -2; в 2017г. –17.**
- устных обращений (с учетом телефонных звонков) **в 2022-5; 2021г.-274; 2020г.- 66;в 2019- 615; в 2018 - 27; в 2017 г. - 588.**

Тематика обращений:

- по организации образовательного процесса **в 2022-0; 2021г.- 0; 2020г.-0; 2019г -2; в 2018-4; в 2017 г.-3**

- по родительской плате в **2022-1**; 2021г.- 2; 2020г.- 1; 2019г.-1; в 2018 -3; в 2017 г.-2
- по оказанию помощи в 2022- 2017 гг. - обращений нет.
- по взаимоотношениям в коллективе в **2022-0**; 2021г.- 0; 2020г.- 1; в 2019 г.-5; в 2018 -10; в 2017 - 4.
- по уходу и присмотру за детьми в **2022-2**;2021г.-3; 2020г.-4,2019-6;в 2018-10; в 2017 г.-17.
- по адаптации детей в 2022 - 2017 гг. обращений нет.
- по вопросам питания в **2022-1**; 2021г.-3, 2020г.- 1, в 2019г.- 2; в 2018 -0; в 2017 г 0.
- по вопросам предоставления места в ДООУ в **2022-515**; 2021г.- 224, 2020г.- 272 в 2019г.- 605; в 2018 - 413; в 2017 г.-568.
- по вопросам организации жизнедеятельности в **2022-1**;2021г.-3; 2020г.- 7; в 2019г -9; в 2018-2; в 2017 г.-11.
- по постановке на учет для предоставления места ребенку в **2022 -447**; 2021г.-398;2020г.- 484; в 2019 -584; в 2018-478; в 2017 г.-504.

Проведено служебных расследований в **2022-0**; 2021г.- 5; 2020г.-5; в 2019 -6; в 2018 - 9; в 2017-3 .

Анализ обращений граждан в муниципальные дошкольные образовательные учреждения в 2022 году показал:

Всего обращений поступило в **2022году-499**; 2021г. -**736**, 2020году- 616, в 2019 году -770; 2018 г -1023; в 2017 г.- 1041 (на 237 обращений меньше показателя 2020г. в том числе:

- письменных обращений (без учета сайта) в **2022-6**; 2021г.-122, что значительно меньше количества обращений в 2021 года; 2020г.- 23, в 2019 г. - 63; в 2018 -107; 2017г.-123
- письменных обращений с использованием сайта в **2022-1**; 2021г.- 4, 2020г.-1, в 2019 г.- 15; 2018 - 4; в 2017 году-3обращения.
- устных обращений (с учетом телефонных звонков) в **2022-492**; 2021г.- 610, в 2020г- 592 , в 2019 году- 692 , в 2018 -912; в 2017 -906 обращений .

1. Тематика обращений:

- по организации образовательного процесса в **2022—13**; 2021г.-37, 2020г.-95 , в 2019 г. -57, в 2018-148; в 2017г.-100
- по родительской плате в **2022-48**; 2021г.-63; 2020г.-67, в 2019 г.-123, в 2018 -139; в 2017 г.-129.
- по оказанию помощи в **2022-13**; 2021г.- 4; 2020г.-19; в 2019 г. -20; в 2018 -107; в 2017 г.- 140.
- по взаимоотношениям в коллективе в **2022-3**; 2021г.-7, 2020г.-15, в 2019 г.-5; в 2018 - 50; в 2017г.- 57.
- по уходу и присмотру за детьми в **2022-24**;2021г.- 41, 2020г.- 55 , в 2019 г. -38; в 2018 - 111; в 2017 г.-210.
- по вопросам питания в **2022-9**; 2021г.-21; 2020г.- 19; в 2019 г.-20; в 2018- 47; в 2017 г.-51
- по вопросам предоставления места в ДООУ в **2022-275**; 2021г.-377; 2020г.-241 в 2019 г.- 432; в 2018 -344; в 2017 году-266.
- по вопросам организации жизнедеятельности в **2022-17**; 2021г.-48, 2020г.- 37 в 2019 г.- 14; в 2018 - 37; в 2017 году-62
- другое (по вопросам трудоустройства, выпускники летом в МДООУ и тд.) в **2022-97**; 2021г.-115, 2020г.- 68, в 2019 г.- 61; 2018 - 40; в 2017 году-26

Проведено служебных расследований в 2022-6; 2021г.-9; 2020г.- 6; в 2019г.-12; в 2018-11; в 2017 году-3

Анализ обращений граждан 2022 год в разрезе каждого МДОУ

Показатели / №МДОУ	1	10	19	21	22	23	25	27	35	36	итого
Положение о работе с обращениями граждан (дата утверждения).	14.11 2018	25.04 2021	01.7 2021	01.04 2021	21.1 2021	02.09 2019	31.01 2018	11.01 2021	24.12 2019	29.12 2017	+
Ответственные за прием и регистрацию письменных и устных обращений граждан	Зав.	Зам.	Дел-р	ЗАВ.	Зав	Зав	Дел-р	Зав	Зав,	Зав.	+
Всего поступило обращений	8	74	73	6	10	33	38	74	98	85	499
письменных обращений (без учета сайта) -	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2	6
письменных обращений с использованием сайта	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
устных обращений (с учетом телефонных звонков требующих неоднозначный ответов) -	8	74	73	6	8	33	37	74	96	83	492
по организации образовательного процесса	0	0	0	1	1	3	2	1	2	3	13
по родительской плате	0	12	6	2	4	15	1	5	2	1	48
по оказанию помощи	3	0	0	0	1	1	0	2	2	4	13
по взаимоотношениям в коллективе –	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
по уходу и присмотру за детьми	0	1	0	0	1	2	3	10	2	5	24
по вопросам питания	0	0	0	1	0	4	0	2	1	1	9
по вопросам предоставления места в ДОУ	1	54	53	2	3	8	29	51	23	51	275
По вопросам организации жизнедеятельности	4	7	0	0	0	0	2	3	1	0	17
др. (указать какие) –	0	0	14тру д	0	0	0	1 лето	0	64	18тру д	97
Проведено служебных расследований	0	0	0	0	1	0	3	0	0	2	6

В управление образования обращений граждан по общему образованию всего поступило:

- письменных обращений с использованием сайта в 2022г.- **14** (2021 -**11**);
- устных обращений в 2022г.- **13** (2021—**13**).

По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений (без учета устных обращений) – **6030** (2021- **4098**; 2020-3255; 2019 – 1224), в том числе:

- письменных обращений (без учета сайта) – **2647** (2021-**1870**; 2020 -1791, 2019 – 707)
- письменных обращений с использованием сайта – **3** (2021-**14**; 2020- 16, 2019 -1)
- устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **2014** (2021-**2132**; 2020- 656, 2019 – 516)
- письменных и устных обращений по работе с электронным журналом и дневником - **247** (2021-**85**; 2020-77)
- письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования – **1667** (2021-**1147**; 2020-715)

Анализ обращений граждан в 2022 году в разрезе СОШ

	Гимназия	СОШ № 2	СОШ № 3	СОШ № 4	СОШ № 5	СОШ № 6	СОШ № 7	СОШ № 8	Итого 2021г/2022г.
Тематика обращений									
Организация учебно-воспитательного процесса	2	27	20	221	796	128	11	185	975/1390
Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников)	0	0	5	0	0	2	0	0	15/7
Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников	1	8	8	0	136	73	3	168	112/397
Оказание помощи семьям, детям	0	16	14	0	5	4	3	0	40/42
Оказание помощи семьям СВО	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Перевод на обучение в СПО	8	0	0	2	3	0	2	0	12/15
Перевод на очно/заочную, семейную форму обучения	6	0	1	1	0	0	0	0	14/8
Перевод на обучение с применением дистанционных технологий (заявление родителей)	9	3	8	1	23	0	0	0	134/44
Перевод в другую ОО, другой город	44	28	21	62	43	25	30	78	575/331
Устройство в ОО в учебном году	96	83	63	49	135	27	22	774	478/1279
Организация питания обучающихся	0	15	6	68	55	5	0	7	122/156
Другие	78	19	5	13	1065	320	15	0	782/1515
Оказание платных услуг, организация летнего отдыха	50	64	0	75	525	75	1	75	839/865
Итого	294	293	151	492	2797	659	87	1287	4098/6030
Проведено служебных расследований	0	0	1	1	0	1	2	0	10/5

По ДДТ «Созвездие» – всего 613 (2021-674; 2020-465; 2019 -127) обращений (устных 301; письменных - 5; с использованием сайта - 0), письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования 250, по оказанию платных услуг и организации летнего отдыха – 175, по трудоустройству несовершеннолетних детей -138.

По ЦРО - обращений не поступало.

Выводы:

1. Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах.
2. Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах.
3. Все образовательные учреждения в системе работают с обращениями граждан по решению вопросов разной направленности.
4. **По ДОУ** в целом уменьшилось количество обращений граждан в сравнении с 2021г. Всего обращений поступило в **2022 году-499**; 2021г. -**736**, на 237 уменьшилось количество обращений:

- по организации образовательного процесса на 14 (в **2022—13**; 2021г.-37);
- по родительской плате на 15 (в **2022-48**; 2021г.-63);
- по взаимоотношениям в коллективе на 4 (в **2022-3**; 2021г.-7);
- по уходу и присмотру за детьми на 17(в **2022-24**; 2021г.- 41);
- по вопросам питания на 12 (в **2022-9**; 2021г.-21);
- по вопросам предоставления места в ДОУ на 102 (в **2022-275**; 2021г.-377);
- по вопросам организации жизнедеятельности на 21(в **2022-17**; 2021г.-48);
- другое (по вопросам трудоустройства, выпускники летом в МДОУ и тд.) на 18 (в **2022-97**; 2021г.-115);

Проведено служебных расследований меньше на 3(в 2022-6; 2021г.-9);

Увеличились обращения по :

- по оказанию помощи на 9 (в **2022-13**; 2021г.- 4).
5. Наибольшее число обращений граждан отмечается в МДОУ №№ 35,36, 10,19,27.
 6. **По СОШ** в целом увеличилось количество обращений в сравнении с 2021 годом. Всего поступило обращений в **2022 году-6030**; 2021г.-**4098** , увеличилось на **1932** обращения:

- По организации учебно-воспитательного процесса на **415** (в **2022-1390**, **2021-975**);
- По взаимоотношениям школьников в коллективе на **285** (в **2022-397**, **2021-112**);
- По устройству в ОО в учебном году на **771** (в **2022-1249**, **2021- 478**, за счет введения в эксплуатацию СОШ № 8);
- По организации питания обучающихся на **34** (в **2022-156**, **2021- 122**);
- Другие (выдача дубликата аттестата, перевод на семейное обучение, обучение по ИУП и т. д) на **733** (**2022-1515**, **2021-782**),
Уменьшилось число обращений:

- По переводу на обучение с применением дистанционных технологий на **90** (в **2022-44**, **2021- 134**);
 - По переводу в другую ОО, другой город на **244** (в **2022-331**, **2021- 575**);
- Проведено 5 служебных расследований, меньше на 5 (в2022-5,2021-10).

6. Наибольшее число обращений граждан отмечается в МОУ СОШ №№ 5, 8, 6,4.

7.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 2022 году с точки зрения тех проблем, с которыми заявители

обращаются в учреждение, спланировать мероприятия по устранению выявленных проблем.

2. Продолжать работу по размещению на официальном сайте организации сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

3. Анализ обращений граждан рассматривать на собраниях трудовых коллективов.

4. 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