

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**Муниципальное казенное учреждение****«Управление образования администрации****муниципального образования «город****Саянск»**

666304, г. Саянск Иркутской обл.

микрорайон Олимпийский, 30

Тел. 5-66-92, 5-66-88

Email: guosayansk@inbox.ru

От 18.04.2024 № 116-18-479

На № _____ от _____

Руководителям образовательных
организаций

**Анализ
работы с обращениями граждан в управлении образования
и в образовательных учреждениях города за 2023 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 2023 год проанализированы материалы, предоставленные дошкольными, общеобразовательными учреждениями, учреждением дополнительного образования ДДТ «Созвездие».

В 2023 году в управление образования зарегистрировано 8 обращения (2022-22, 2021-39, 2020 году -46, 2019 году - 49), в том числе:

- письменных обращений – 8 (1 обращений направлено - с сайта администрации, в том числе 4 – заявлений по СОШ, 3– заявлений по ДОУ, из других инстанций обращений не поступало;
- устных обращений к специалистам – 14 (7- по СОШ, 7- по ДОУ), по сравнению с прошлым годом уменьшилось количество обращений по организации учебно-воспитательного процесса;
- проведено 3 служебных расследования (СОШ), (2022-1, 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 2023 году – 701; 2022 году -520; 2021г.- 770; 2020г.-770; в2019г.-1214; в 2018-920; в 2017Году - 1109.

в том числе:

- письменных обращений (без учета сайта) **в 2023 -0; 2022-1; 2021г.-127 ; 2020г.– 484 ; в 2019 г.-584; в 2018-891; в 2017 г. - 504**
- письменных обращений с использованием сайта **в 2023 -1; 2022-0; 2021г.- 11;2020г.-220;в2019г.-15; в 2018 -2; в 2017г. –17.**
- устных обращений (с учетом телефонных звонков) **в 2023 -7; 2022-5; 2021г.-274; 2020г.- 66;в 2019- 615; в 2018 - 27; в 2017 г. - 588.**

Тематика обращений:

- по организации образовательного процесса в **2023-0**; 2022-0; 2021г.- 0; 2020г.-0; 2019г -2; в 2018-4; в 2017 г.-3
- по родительской плате в **2023 -1**; 2022-1; 2021г.- 2; 2020г.- 1; 2019г.-1; в 2018 -3; в 2017 г.-2
- по оказанию помощи в **2023 -1 (СВО)**; 2022- 2017 гг. - обращений нет.
- по взаимоотношениям в коллективе в **2023-1**; 2022-0; 2021г.- 0; 2020г.- 1; в 2019 г.-5; в 2018 -10; в 2017 - 4.
- по уходу и присмотру за детьми в **2023-0**; 2022-2;2021г.-3; 2020г.-4,2019-6;в 2018-10;в2017 г.-17.
- по адаптации детей в **2023 -1**; 2022 - 2017 гг. обращений нет.
- по вопросам питания в **2023 -0**; 2022-1; 2021г.-3, 2020г. -1, в 2019г.- 2; в 2018 -0; в 2017 г 0.
- по вопросам предоставления места в **ДОО в 2023 -297**; 2022-515; 2021г.- 224, 2020г.- 272 в 2019г.- 605; в 2018 - 413;в2017 г.-568.
- по вопросам организации жизнедеятельности в **2023 -4**; **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 **2023- 396**; 2022 -447; 2021г.-398;2020г.- 484; в 2019 -584; в 2018-478; в 2017 г.-504.

Проведено служебных расследований в **2023 -2**; 2022-0; 2021г.- 5; 2020г.-5; в 2019 -6;в 2018 -9; в 2017-3 .

Анализ обращений граждан в муниципальные дошкольные образовательные учреждения в 2023 году показал:

Всего обращений поступило в 2023 году -487 (2022году-499; 2021г. -**736**, 2020году- 616,в 2019 году -770; 2018 г -1023; в 2017 г.- 1041 (на 12 обращений меньше показателя 2022 г. в том числе:

- письменных обращений (без учета сайта) в 2023 -3 (в 2022-6; 2021г.-122, что значительно меньше количества обращений в 2022 года; 2020г.- 23, в 2019 г. - 63; в 2018 -107; 2017г.-123
- письменных обращений с использованием сайта в 2023 году - 3 (2022-1; 2021г.- 4, 2020г.-1,в 2019 г.- 15; 2018 - 4; в 2017 году-3 обращения.
- устных обращений (с учетом телефонных звонков) в **2023 году-481 обращение (2022-492**; 2021г.- 610, в2020г- 592 ,в 2019 году- 692 ,в 2018 -912; в 2017 -906 обращений .

1. Тематика обращений:

- по организации образовательного процесса в **2023 году-6 обращений** (2022—13; 2021г.-37, 2020г.-95 ,в 2019 г. -57, в 2018-148; в 2017г.-100
- по родительской плате **32 обращения** (2022-48; 2021г.-63; 2020г.-67, в 2019 г.- 123, в 2018 -139; в 2017 г.-129.
- по оказанию помощи в **2023 -4 обращения** (2022-13; 2021г.- 4; 2020г.-19;в 2019 г. -20; в 2018 -107; в 2017 г.-140.
- по взаимоотношениям в коллективе в **2023 году -2 обращения** (2022-3; 2021г.-7, 2020г.-15,в 2019 г.-5;в 2018 - 50; в 2017г. -57.
- по уходу и присмотру за детьми в **2023 году -16 обращений** (2022-24; 2021г.- 41, 2020г.- 55 , в 2019 г. -38; в 2018 -111;в 2017 г.-210.

- по вопросам питания в **2023 году- 8 обращений** (2022-9; 2021г.-21; 2020г.- 19; в 2019 г.-20; в 2018- 47; в 2017 г.-51
- по вопросам предоставления места в ДОУ в **2023 году -333 обращения** (2022-275; 2021г.-377; 2020г.-241 в 2019 г.-432; в 2018 -344; в 2017 году-266.
- по вопросам организации жизнедеятельности в **2023 году -23 обращения** (2022-17; 2021г.-48, 2020г.- 37 в 2019 г.-14; в 2018 – 37; в 2017 году-62
- другое (по вопросам трудоустройства, выпускники летом в МДОУ и тд.) в **2023 году-63 обращения** (2022-97; 2021г.-115, 2020г.- 68, в 2019 г.- 61; 2018 - 40; в 2017 году-26

Проведено служебных расследований в **2023 году -7 расследований** (2022-6; 2021г.-9; 2020г.- 6; в 2019г.-12; в 2018-11; в 2017 году-3

Анализ обращений граждан за 2023 год в 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	01.07 2021	01.04 2021	12.01 2021	02.09 2019	31.08 2023	11.01 2021	24.12 .2019	29.12 2017	+
Ответственные за прием и регистрацию письменных и устных обращений граждан	Зав..д елоп роизв	Зам.	Дел-р	ЗАВ.	Зав	Зав	Дел- р	Зав	Зав, зам	Зав.	+
Всего поступило обращений	7	80	131	0	7	41	32	87	24	88	487
письменных обращений (без учета сайта) -	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
письменных обращений с использованием сайта	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
устных обращений (с учетом телефонных звонков требующих однозначный ответов)	7	80	131	0	3	41	32	87	24	86	481
по организации образовательного процесса	0	0	0	0	0	0	2	3	0	1	6
по родительской плате	3	8	4	0	0	7	1	7	0	2	32
по оказанию помощи	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	4
по взаимоотношениям в коллективе –	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
по уходу и присмотру за детьми	0	1	0	0	1	0	1	10	0	3	16
по вопросам питания	0	0	0	0	0	0	2	5	0	1	8
по вопросам предоставления места в ДОУ	1	66	82	0	3	28	12	59	18	64	333
По вопросам организации жизнедеятельности	3	5	0	0	3	5	3	2	0	2	23
др. (указать какие) –	0	0	45 трудоу стр.	0	0	0	1 выпус кн летом	0	6 труд.	11 трудоу стр.	63
Проведено служебных расследований	0	0	0	0	4	0	2	0	0	1	7

В управление образования обращений граждан по общему образованию всего поступило:

- письменных обращений с использованием сайта в 2023г.- **4** (2022-14, 2021-**11**);
- устных обращений в 2023г.- **7** (2022-13, 2021—**13**).

По общеобразовательным учреждениям:

Всего поступило обращений (без учета устных обращений) – **5426** (2022-**6030**, 2021- **4098**; 2020-3255), в том числе:

- письменных обращений (без учета сайта) – **2045** (2022-2647, 2021-**1870**; 2020-1791)
- письменных обращений с использованием сайта – **2** (2022- 3, 2021-**14**; 2020-16)
- устных обращений (с учетом телефонных звонков) – **2107** (2022- 2014, 2021-**2132**; 2020- 656)
- письменных и устных обращений по работе с электронным журналом и дневником - **328** (2022-247, 2021-**85**; 2020-77)
- письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования – **1273** (2022 – 1667, 2021-**1147**; 2020-715)

Анализ обращений граждан в 2023 году в разрезе СОШ

	Гимназия	СОШ № 2	СОШ № 3	СОШ № 4	СОШ № 5	СОШ № 6	СОШ № 7	СОШ № 8	Итого 2022г/2023г.
Тематика обращений									
Организация учебно-воспитательного процесса	3	35	20	297	832	89	9	185	1390/1470
Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников)	1	1	2	0	0	0	0	0	7/4
Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников	1	14	5	1	75	28	3	174	397/301
Оказание помощи семьям, детям	0	9	10	0	37	2	0	0	42/58
Оказание помощи семьям СВО	0	0	0	0	11	0	0	3	11/14
Перевод на обучение в СПО	0	1	1	5	0	8	2	0	15/17
Перевод на очно/заочную, семейную форму обучения	3	0	1	0	0	0	0	0	8/4
Перевод на обучение с применением дистанционных технологий (заявление родителей)	0	8	9	0	0	0	0	0	44/17
Перевод в другую ОО, другой город	28	29	14	69	39	22	38	103	331/342
Устройство в ОО в учебном году	120	122	58	47	142	21	35	138	1279/683
Организация питания обучающихся	0	12	12	65	38	16	0	5	156/148

Другие	243	15	5	9	1110	233	11	0	1515/1626
Оказание платных услуг, организация летнего отдыха	55	50	0	70	404	88	0	75	865/742
Итого	454	296	137	563	2688	507	98	683	6030/5426
Проведено служебных расследований	0	0	0	1	0	0	0	1	5/1

По ДЦТ «Созвездие» – всего 885 (2022-613, 2021-**674**; 2020-465) обращений (устных **509**; письменных - **8**; с использованием сайта - **1**), письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования **367**, по оказанию платных услуг и организация летнего отдыха – **281**, по трудоустройству несовершеннолетних детей -**142**.

По ЦРО - обращений не поступало.

Выводы:

1. Все обращения, поступившие в Управление образования, образовательные учреждения своевременно регистрируются в журналах.
2. Все образовательные учреждения в системе работают с обращениями граждан по решению вопросов разной направленности.
3. По ДООУ целом уменьшилось количество обращений граждан (на 12) в сравнении с 2022 годом. Всего обращений поступило в **2023 году -487 (в 2022 году-499; 2021г. -736**, на 237 уменьшилось количество обращений:
 - по организации образовательного процесса на 6 (в 2023–6; в 2022—13; 2021г.-37);
 - по родительской плате на 16 (в **2023 году-32; в 2022-48**; 2021г.-63);
 - по взаимоотношениям в коллективе на 1 (в **2023 году-2; в 2022-3**; 2021г.-7);
 - по уходу и присмотру за детьми на 8 (в **2023 – 16; 2022-24**; 2021г.- 41);
 - по вопросам питания на 1 (в **2023 году-8; 2022-9**; 2021г.-21);
 - по вопросам предоставления места в ДООУ увеличилось на 58 (в **2023-333; 2022-275**; 2021г.-377);
 - по вопросам организации жизнедеятельности увеличилось на 6 (в **2023 году-23; 2022-17**; 2021г.-48);
 другое (по вопросам трудоустройства, выпускники летом в МДООУ и тд.) уменьшилось на 34 (в 2023 году -63, в **2022-97**; 2021г.-115);
 Проведено служебных расследований больше на 1(в **2023 году-7; 2022-6**; 2021г.-9);
 Наибольшее число обращений граждан отмечается в МДООУ №№ 10,19,27,36.
4. По СОШ в целом уменьшилось количество обращений в сравнении с 2022 годом. Всего поступило обращений в **2023 году- 5426; 2022г.-6030, уменьшилось на 604 обращения:**
 - По работе учителя и других работников учреждения на **3 (2023-4, 2022-7)**;
 - По взаимоотношениям школьников в коллективе на **96 (2023-301, 2022-397)**;
 - Перевод на очно/заочную, семейную форму обучения на 4 (2023-4, 2022-8);
 - Перевод на обучение с применением дистанционных технологий на 27 (2023-17, 2022- 44);
 - Устройство в ОО в учебном году на 596 (2023-683, 2022-1279);
 - Организация питания обучающихся на 8 (2023-148, 2022- 156);

- По оказанию платных услуг, организации летнего отдыха на 123 (2023-742, 2022-865).

Проведено 1 служебное расследование, меньше на 4 (2023-1, 2022-5).

Увеличилось число обращений:

- По организации учебно-воспитательного процесса на **80 (2023-1490, 2022-1390)**;
- По оказании помощи семьям, детям на 16 (2023- 58, 2022-42);
- По оказанию помощи семьям СВО на 3 (2023-14, 2022-11);
- По переводу на обучение в СПО на 2 (2023-17, 2022-15);
- По переводу в другую ОО, другой город на 11 (2023-342, 2022-331).

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

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 в полной мере.

Рекомендации:

1. Руководителям образовательных учреждений проанализировать деятельность учреждения в 2023 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