Муниципальное учреждение
Администрация
муниципального образования
Курманаевский район
Оренбургской области

ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ

13.12.2021г. № 959

О рассмотрении обращений граждан в 2021 году

В 2021 году на рассмотрение в отдел образования Администрации Курманаевского района находилось 25 обращений: 13 обращений в первом полугодии, 12- во втором полугодии.

С целью оценки качества работы образовательной организации отделом образования проанализированы устные (телефон) и письменные обращения граждан.

Все обращения, поступившие в ОУО можно разделить **по следующим видам:**

заявления – 0
предложения – 0
жалобы – 25

Источники поступления рассмотренных обращений в ОУО:

Адресат, рассматривающий обращение граждан:	2019 год	**2020 год**	**2021 год 1 полугодие**	**2021 год 2 полугодие**
- Аппарат Президента РФ	4	2	2	4
- Прокуратура	2	2	1	0
- Аппарат Губернатора Оренбургской области	11	4	0	0
- Уполномоченный по правам человека в Оренбургской области	2	0	0	0
- Министерство образования и науки РФ	0	0	0	0
- МО Оренбургской области	8	6	4	2
- главе МО Курманаевский район	0	1	1	3
- в ОУО	11	10	5	3
- Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора	3	0	0	0
Итого	41	25	13	12

Тематика основных письменных обращений граждан, поступивших и рассмотренных ОУО представлена в таблице:

Тематика обращений	Количество обращений за 2018 год	Количество обращений за 2019 год	Количество обращений за 2020 год	Кол-во обращений в 2021 году 1 полугодие	Кол-во обращений в 2021 году 2 полугодие
незаконный сбор денежных средств	2	5	0	0	0
Оплата труда работников ОО, другие нарушения трудового законодательства	1	2	0	0	0
Подвоз детей	-	-	5	0	2
Конфликт (учитель – ученик, воспитатель – родители, учитель – учитель)	4	12	2	2 (1д/сад)	1(д/сад)
перевод детей в другую ОО	-	-	0	0	0
Ремонт ОО	1	3	1	1	2
Осуществление образовательного процесса	8	1	0	0	0
Нарушение норм СанПиН	3	0	1	0	0
Оплата за ДС	6	3	0	0	0
Школьная форма	2	0	0	0	0
О зачислении ребенка в 1 класс	1	2	0	1	0

Иное переадресованное другим исполнителям	0	2	0	0	0
Выдача документов , справок ОО	0	1	0	0	1
Отмена льгот	0	6	1	0	0
Реорганизация, ликвидация ОО	0	1	5	4	2
Жалоба на деятельность отдела образования	0	2	0	0	0
Комплектовани е групп детского сада	0	1	2	0	0
Питание детей	0	0	2	1	1
иное	0	0	5	1(поступле ние выпускник а)	1(увеличение штата Егорьевская ООШ), 1 (закрытие группы Ефимовка)
О переводе детей на семейную форму обучения	0	0	1	0	0
О порядке оповещения родителей (законных представителей) об обучении в период низких температур	0	0	0	1	0
О работе ОО в период распространения коронавируса				1	1(обуч-ся)
О соблюдении прав детей				1	0
Итого	28	41	25	13	12

Количество обращений по месяцам:

месяц	Количество обращений 2020 год	Количество обращений 2021 год
январь	3	2
февраль	2	3
март	3	0
апрель	1	5
Май	2	1
июнь	0	2
Июль	1	2
август	7	6
сентябрь	4	2
октябрь	3	1
ноябрь		0
декабрь		1

Руководители образовательных организаций самостоятельно решают многие вопросы и проблемы, возникающие у участников образовательных отношений. Вместе с тем одним из показателей эффективной работы руководителя по информированию участников образовательных отношений является минимальное количество обращений граждан в вышестоящие инстанции.

На первом месте стоят вопросы **связанные с реорганизацией объектов образования, оптимизацией штата 6 – 24%** от общего числа поступивших вопросов. На втором месте вопрос конфликтов между воспитателями и родителями, учитель – родитель. Молодеет возрастная категория, обращающаяся на сайт Президента, в этом году учащаяся Курманаевской школы обратилась по вопросу закрытия школы и на перевод на ЭОТ и ДОТ.

В течение года не поступило жалоб на:

- незаконный сбор денежных средств,
- нарушение норм СанПин,
- оплата за детский сад,
- отмена льгот,
- комплектование групп детского сада,

что указывает на своевременную разъяснительную работу с родителями.

Результаты рассмотрения:

По всем обращениям даны разъяснения (заявителям в письменном виде по почте). Срок подготовки обращений заявителям составлял от 3 до 30 дней. Повторные обращения по ранее заявленным вопросам не поступали, что говорит о повышении качества работы специалистов с материалами первичных обращений, подготовки ответов, позволяющие заявителю получить полную и исчерпывающую информацию по интересующему вопросу.

В отделе образования работает информационно - справочная телефонная линия. Приём обращений абонентов, поступающих по телефону 2-13-04, 2-16-08, осуществляется в режиме рабочего времени по утвержденному графику: в режиме он-лайн с понедельника по пятницу с 15.00 до 17.00 (данных обращений не поступало).

Ежегодно на официальном сайте ОУО размещается обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Осуществлялся постоянный контроль за принятием решений по результатам объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений.

На сайт ОУО поступило одно обращение о выплате компенсации за коммунальные услуги (п. Волжский). Для дачи более полного ответа заявителя попросили предоставить оригиналы документов о трудоустройстве.

В ежемесячном формате проводится работа по заполнению результатов рассмотрения обращений граждан закрытого портала ССТУ РФ (куратор Дергунова Н.М.)

Планируемые мероприятия по предупреждению нарушений прав граждан:

- сократить сроки рассмотрения обращений граждан до 10 дней по следующим направлениям:
  а) вопросы функционирования образовательных организаций;
  б) заболевания в образовательных организациях;
  в) некорректное поведение сотрудника образовательной организации;
  д) оплата за услуги образовательных организаций;
  е) трудоустройство в образовательную организацию.
- практиковать рассмотрение наиболее важных проблем, поднятых заявителем, на рабочих совещаниях;

<u>Рекомендации:</u>

Руководителям ОО активнее использовать сайт учреждения, странички социальных сетей для информирования родителей (законных представителей) об изменениях, нововведениях, проблемах, возникающих в образовательном процессе.

Начальник отдела образования М.Е Щеглова