

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

17.01.2014

№ 10

г.Зерноград

**Об итогах работы
управления образования Администрации Зерноградского района
с обращениями граждан за 2013 год**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа управления образования Администрации Зерноградского района от 19.12.2012 № 492 «О работе по рассмотрению обращений граждан в 2013 году» осуществляются: личные приемы граждан должностными лицами управления образования, в том числе выездные; приемы обращений граждан по телефону «доверия», телефону «горячей линии» по противодействию коррупции в сфере образования Зерноградского района.

В 2013 году согласно утвержденным графикам проведено: 12 приемов граждан в городских муниципальных образовательных учреждениях; 7 приемов граждан в сельских муниципальных образовательных учреждениях района; 2 ежеквартальных собрания для опекунов и попечителей.

В целях эффективного решения проблем граждан в сфере образования района управлением образования проведен анализ по обращениям граждан, поступившим в управление образования за 2013 год.

Анализ общей статистики обращений граждан показал, что за отчетный период поступило 99 письменных обращений граждан, в соответствии с приложением № 1 к настоящему приказу.

Сложившаяся в 2011 году и укрепившаяся в 2012 году положительная ситуация, в 2013 году обрела отрицательную динамику за счет существенного увеличения обращений граждан. Так в 2013 году в различные инстанции поступило на 55 обращений больше, чем за 2012 год.

Следует отметить, что, в отличие от нескольких предыдущих лет, в 2013 году поступало 2 коллективных обращения из МБОУ Мечетинской СОШ.

Особое внимание обращает на себя направленность обращений в разные инстанции, которые, несмотря на должную информированность заявителей, миновали образовательные учреждения и управление образования.

В 2013 году обращения граждан направлены:

- Президенту РФ – 1 обращение, что составляет 1,0% от общего количества полученных обращений (в 2012 году - не поступало);
- Губернатору РО – 1 обращение, что составляет 1,0% от общего количества полученных обращений (в 2011 - 2012 годах – 4 обращения (3,5% от общего количества полученных обращений));
- Министру образования РО – 4 обращения, что составляет 4,0% от общего количества полученных обращений (в 2011 году – 2 обращения (2,9% от общего количества полученных обращений); в 2012 году обращений не поступало);
- Главе зерноградского района, в том числе через общественную приемную - 18 обращений, что составляет 18,2% от общего количества полученных обращений (в 2011 году – 41 обращение (58,6% от общего количества полученных обращений); в 2012 году – 3 обращения (6,8% от общего количества полученных обращений)).

Второй год подряд отмечается существенная положительная динамика количества обращений граждан направленных в адрес управления образования - 75 обращений, что составляет 75,8% от общего количества полученных обращений в 2013 году (в 2011 году – 23 обращения (32,8% от общего количества полученных обращений; в 2012 года - 39 обращений (88,7% от общего количества полученных обращений)). Тем не менее, в целом беспокоит увеличение обращений граждан, направленных начальнику управления образования. Так, в 2013 году обращений в адрес управления образования поступило в 2 раза больше, чем в 2012 году.

Представляет интерес рейтинговая таблица, в которой приведены данные обращений граждан из образовательных учреждений района (приложение № 2).

В разные инстанции поступали обращения граждан из всех типов образовательных учреждений района, в том числе:

- 17 обращений граждан из общеобразовательных учреждений, что составляет 0,3% от общего количества обучающихся в районе (в 2012 году – 14 обращений (0,3%);
- 2 обращение из дошкольных образовательных учреждений, что составляет 0,1% от общего количества воспитанников муниципальных детских садов, это ниже показателей: 2011 года – 17 обращений (0,9% от общего количества воспитанников муниципальных детских садов); 2012 года – 5 обращений (0,3% от общего количества воспитанников муниципальных детских садов);

- 1 обращение из дома детского творчества «Ермак», что составляет 0,05% от общего количества обучающихся в данном образовательном учреждении, что соответствует показателю 2012 года.

По сравнению с показателями 2012 года, в соответствии с приложением №3 к настоящему приказу:

1) не поступило обращений по вопросам связанным с:

- распределением функциональных обязанностей и педагогической нагрузки;

- созданием современных условий в образовательных учреждениях;

2) стабилизировалось или снизилось количество обращений граждан по вопросам связанным с:

- несоблюдением требований к организации образовательного процесса (2013 год – 2 обращения (2,02% от общего количества обращений); 2012 год – 6 обращений (13,6% от общего количества обращений);

- зачислением обучающихся в муниципальные общеобразовательные учреждения (2013 год – 3 обращения (3,03% от общего количества обращений); 2012 год – 3 обращения (6,8% от общего количества обращений);

3) существенно увеличилось количество обращений граждан по наиболее актуальным вопросам:

- ликвидации МОУ ДОД ЦДО (2013 год – 24 обращения (24,2% от общего количества обращений); 2012 год – 12 обращений (27,3% от общего количества обращений); 2011 год – 20 обращений (29,0% от общего количества обращений);

- опеки и попечительства (2013 год – 23 обращения (23,2% от общего количества обращений); 2012 год – 3 обращений (6,8% от общего количества обращений);

- предоставления места в муниципальном дошкольном образовательном учреждении (2013 год – 13 обращений (13,1% от общего количества обращений); 2012 год – 8 обращений (18,2% от общего количества обращений);

- о трудоустройстве (2013 год – 12 обращений (12,1% от общего количества обращений); 2012 год – 3 обращения (6,8% от общего количества обращений);

- предоставления муниципального жилья детям-сиротам и детям, оставшихся без попечения родителей (2013 год – 6 обращений (6,1% от общего количества обращений); 2012 год – 1 обращение (2,3% от общего количества обращений);

- организации подвоза обучающихся (2013 год – 5 обращений (5,1% от общего количества обращений); 2012 год – обращений не поступало);
- межличностных отношений, личных конфликтов педагогических работников с руководителями образовательного учреждения (2013 год – 3 обращения (3,0% от общего количества обращений); 2012 год – 2 обращения (4,5% от общего количества обращений);
- организации качественного питания в муниципальных общеобразовательных учреждениях (2013 год – 3 обращения (3,0% от общего количества обращений); 2012 год – обращений не поступало);
- связанные с жалобами на педагогического работника (2013 год – 3 обращения (3,0% от общего количества обращений); 2012 год – 1 обращение (2,3% от общего количества обращений);
- увеличения оплаты за содержание ребенка в муниципальном дошкольном учреждении (2013 год – 1 обращение (1,0% от общего количества обращений); 2012 год – обращений не поступало);
- использования зданий ликвидированных школ (2013 год – 1 обращение (1,0% от общего количества обращений); 2012 год – обращений не поступало).

Хочется отметить ряд муниципальных образовательных учреждений, из которых не получено ни одного обращения в течение двух последних лет (2012-2013 годы): МБОУ гимназия г.Зернограда; МБОУ СОШ (военвед) г.Зернограда; МБОУ ООШ г.Зернограда; МБОУ Большеталовская СОШ;- МБОУ Россошинская СОШ; МБОУ Донская СОШ; МБОУ Заполосная СОШ; МБДОУ д/с «Березка» г.Зернограда; МБДОУ д/с «Звездочка»; МБДОУ д/с «Малыш»; МБДОУ д/с «Журавлик»; МБДОУ д/с «Теремок»; МБДОУ д/с «Колосок»; МБДОУ д/с «Березка» Зерноградского района.

За истекший 2013 год не было ни одного обращения из: МБОУ Гуляй-Борисовской СОШ; Красноармейской СОШ; Новоивановской СОШ; МБДОУ д/с «Золотой ключик»; МБДОУ д/с «Орленок».

Но, не всем руководителям муниципальных образовательных учреждений удастся рассмотреть проблемные вопросы в рабочем порядке непосредственно по месту их возникновения. Так в течение двух последних лет регулярно поступают обращения граждан из: МБОУ Ключевской СОШ (9 обращений); МБОУ Мечетинской СОШ (7 обращений); МБОУ СОШ УИОП г.Зернограда (4 обращения); МБОУ Манычской СОШ (2 обращения).

Многие годы остаются не разрешимыми на уровне муниципальных образовательных учреждений вопросы:

- несоблюдения требований к организации образовательного процесса;
- межличностные отношения работников, личные конфликты педагогических работников с руководителем образовательного учреждения;
- связанные с жалобами на педагогического работника;
- о зачислении обучающегося в общеобразовательное либо в дошкольное учреждение.

Самыми злободневными стали вопросы граждан об(о):

- организации качественного питания школьников;
- организации подвоза обучающихся к опорным (базовым) школам;
- предоставлении муниципального жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей.

На основании вышеизложенного,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отметить работу с обращениями граждан следующих руководителей муниципальных образовательных учреждений, не допустивших ни одного обращения (жалобы) в вышестоящие инстанции: Мокрушиной Н.И. (МБОУ гимназия г.Зернограда), Могилевой Л.А. (МБОУ СОШ (военвед) г.Зернограда), Федорущенко З.Н. (МБОУ ООШ г.Зернограда), Лопатиной С.Н. (МБОУ Гуляй-Борисовская СОШ), Магомедовой Л.Ю. (МБОУ Красноармейская СОШ), Сильченко Н.В. (МБОУ Большеталовская СОШ), Соколова Ю.А. (Новоивановская СОШ), Гайдашовой Е.М. (МБОУ Россошинская СОШ), Гордиенко С.А. (МБОУ Донская СОШ), Шевченко Г.Н. (МБОУ Заполосная СОШ), Горюновой Т.Н. (МБДОУ д/с «Березка» г.Зернограда), Григорян Н.В. (МБДОУ д/с «Звездочка»), Калиниченко Р.А. (МБДОУ д/с «Малыш»), Тарареевой О.Ф. (МБДОУ д/с «Журавлик»), Пономаренко Г.Б. (МБДОУ д/с «Теремок»), Пушкаревой Т.И. (МБДОУ д/с «Колосок»), Нагорной Э.М. (МБДОУ д/с «Березка» Зерноградского района); Ярышева К.П. (МБДОУ д/с «Золотой ключик»); Белоусько Н.В. (МБДОУ д/с «Орленок»).

2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:

2.1. Повышать:

- личный профессионализм для решения проблемных ситуаций, возникающих в вверенном муниципальном образовательном учреждении;
- требования к работникам вверенного образовательного учреждения по соблюдению норм и правил, предъявляемых к организации образовательного процесса;
- правовую сознательность работников школы.

2.2. Исключить неправомерные действия работников образовательных учреждений по взиманию денежных средств и материальных ценностей с родителей воспитанников и обучающихся вверенных образовательных учреждений.

2.3. Принять меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан, разрешению конфликтных ситуаций непосредственно по месту их возникновения в образовательном учреждении.

2.4. Усилить внимание:

- к разъяснению причин оптимизации образовательного процесса в муниципальных образовательных учреждениях и ее цели – повышения качества образования, подходов и требований в комплектовании, правил зачисления обучающихся в общеобразовательные учреждения;
- решению вопросов заработной платы педагогов, опеки и попечительства, обеспечению жильем детей-сирот и устройству детей в дошкольные образовательные учреждения.

Предоставлять гражданам в своих ответных письмах исчерпывающую информацию по вопросам, поднимаемым в обращениях.

2.5. Приглашать обратившихся граждан на личную беседу для оперативного и качественного разрешения возникшей проблемы.

2.6. На общих родительских собраниях (конференциях), через информационные стенды и сайты информировать родительскую общественность о проводимой работе с обращениями граждан на уровне управления образования и образовательного учреждения.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования Плеханову О.В.

Начальник управления образования

В.Н.Харченко

Приложение №1
к приказу управления образования
от 17.01.2014 № 10

**Данные о количестве обращений граждан,
поступивших из муниципальных образовательных учреждений в вышестоящие инстанции
в 2013 году**

№ п/п	Количество обращений	2011 год		2012 год		2013 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1.	Президенту РФ	1	1,4	-	-	1	1,0
2.	Губернатору РО	2	2,9	2	4,5	1	1,0
3.	Министру МО и ПО РО	2	2,9	-	-	4	4,0
4.	Уполномоченному по правам человека РО	1	1,4	-	-	-	
5.	Главе Зерноградского района	41	58,6	3	6,8	18	18,2
6.	Начальнику управления образования	23	32,8	39	88,7	75	75,8
Итого:		70	100	44	100	99	100

Приложение №2
к приказу управления образования
от 17.01.2014 № 10

**Обращения граждан,
поступившие из муниципальных образовательных учреждений в 2013 году**

№ п/п	Образовательные учреждения района	Количество обращений граждан/ доля обращений граждан от общего количества обучающихся (воспитанников) в муниципальных образовательных учреждениях							
		2010 год		2011 год		2012 год		2013 год	
		всего	%	всего	%	всего	%	всего	%
<i>Муниципальные бюджетные общеобразовательные учреждения</i>									
1.	МБОУ гимназия г.Зернограда	1	0,2	1	0,2				
2.	МБОУ лицей г.Зернограда	2	0,2	3	0,6			1	0,19
3.	МБОУ СОШ УИОП г.Зернограда					3	0,5	1	0,17
4.	МБОУ СОШ г.Зернограда	2	0,3	3	0,5			1	0,18
5.	МБОУ СОШ (военвед) г.Зернограда	2	0,3	2	0,6				
6.	МБОУ ООШ г.Зернограда	6	0,5	1	0,4				
7.	МБОУ Г-Борисовская СОШ	1	0,2	2	0,5	1	0,3		
8.	МБОУ Мечетинская СОШ	7	0,9	5	0,6	2	0,3	5	0,65
9.	МБОУ Красноармейская СОШ	2	0,8	3	1,3	1	0,5		
10.	МБОУ Большеталовская СОШ			1	0,6				
11.	МБОУ Новоивановская	3	2,0	2	1,5	1	0,8		
12.	МБОУ Конзаводская СОШ	3	0,9	2	0,6			1	0,32
13.	МБОУ Светлоречная СОШ			1	1,1				
14.	МБОУ Манычская СОШ	2	0,6	2	0,6	1	0,3	1	0,30
15.	МБОУ Россошинская СОШ	1	0,7	1	0,7				
16.	МБОУ Донская СОШ	2	0,8	1	0,5				
17.	МБОУ Ключевская СОШ	1	0,6	2	1,3	5	3,3	4	2,76
18.	МБОУ Заполосная СОШ			1	1,0				
Всего по МОУ:		35	0,6	33	0,6	14	0,3	14	0,24

<i>Муниципальные бюджетные дошкольные образовательные учреждения</i>									
19.	МБДОУ д/с «Березка» г.Зернограда			2	4,1				
20.	МБДОУ д/с «8 марта»	3	1,0	4	1,3	1	0,3	1	0,34
21.	МБДОУ д/с «Соловушка»	3	1,3	2	0,9	1	0,3	1	0,29
22.	МБДОУ д/с «Звездочка»	3	2,9	2	1,9				
23.	МБДОУ д/с «Золотой ключик»	3	1,5	4	2,0	2	1,0		
24.	МБДОУ д/с «Орленок»			1	1,3	1	1,3		
25.	МБДОУ д/с «Малыш»	1	0,3						
26.	МБДОУ д/с «Журавлик»	2	1,4						
27.	МБДОУ д/с «Теремок»								
28.	МБДОУ д/с «Колосок»			1	0,9				
29.	МБДОУ д/с «Березка» х.Заполосный	1	1,1	1	1,1				
Всего по МДОУ:		16	0,9	17	0,9	5	0,27	2	0,11
<i>Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования</i>									
30.	МБОУ ДОД ДДТ «Ермак»					2	0,09	1	0,05
Итого по ОУ района:		54	0,7	70	0,9	21	0,21	17	0,18
Обращения по вопросам:									
ликвидации в 2011 году МБОУ ДОД ЦДОД						12	0,12	24	0,25
устройства детей в муниципальные детские сады и др.						8	0,08	14	0,15
зачислением обучающихся в муниципальные общеобразовательные учреждения г. Зернограда						3	0,03	3	0,03
опеки и попечительства								23	0,24
обеспечение муниципальным жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечительства								6	0,06
трудоустройства								12	0,13
Всего:						44	0,45	99	1,03

8.	Обращение к Президенту РФ о приобретении персонального компьютера	1	3,5										
9.	Обращение к Президенту РФ о возможности отмены единого государственного экзамена	1	3,5										
10.	Несоблюдение требований к организации образовательного процесса	2	6,9	5	11,1	1	1,86	3	4,3	6	13,6	2	2,0
11.	Ненадлежащее, грубое обращение с ребенком в МДОУ			2	4,4								
12.	Межличностные отношения, личные конфликты педагогических работников с руководителем образовательного учреждения.	3	10,3	2	4,4	3	5,56	2	2,9	2	4,6	3	3,0
13.	О восстановлении на работу	1	3,5	1	2,2								
14.	О трудоустройстве			4	8,9	3	5,56	9	12,9	3	6,8	12	12,1
15.	О предоставлении муниципального жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей			2	4,4	1	1,86					6	6,1
16.	Об оказании материальной помощи родителям обучающихся и воспитанников для приобретения учебных принадлежностей, участия в конкурсах, спортивных соревнованиях, турнирах			2	4,4			1	1,4				
17.	Об установке дорожных знаков возле МОУ			1	2,2								
18.	Об организации подвоза обучающихся и дошкольников	4	13,8	3	6,7	3	5,56	2	2,9			5	5,1
19.	Ликвидация муниципальных образовательных учреждений и их филиалов			6	13,3	3	5,56	20	29,0	12	27,3	24	24,2
20.	О сокращении работников муниципальных образовательных					3	5,56						

	учреждений в рамках оптимизации кадрового состава в целях снижения неэффективных расходов												
21.	О недостаточной работе с молодежью				2	3,71							
22.	Об активизации деятельности по борьбе с наркоманией и алкоголизмом несовершеннолетних				2	3,71							
23.	Об эффективности работы социальных педагогов				1	1,86							
24.	О предоставлении качественных образовательных услуг				2	3,71	2	2,9					
25.	О выдаче документов об образовании				1	1,86							
26.	Об организации качественного питания в муниципальных образовательных учреждениях				1	1,86					3	3,0	
27.	О сносе аварийных деревьев				1	1,86							
28.	О нарушении правил хранения и парковки школьных автобусов				1	1,86							
29.	О присвоении образовательному учреждению имени Героя Российской Федерации				1	1,86							
30.	О зачислении в общеобразовательное учреждение				4	7,41	1	1,4	3	6,8	3	3,0	
31.	О патриотическом воспитании школьников						2	2,9					
32.	О создании современных условий в образовательных учреждениях						1	1,4	3	6,8			
33.	Жалоба на педагогического работника						1	1,4	1	2,3	3	3,0	
34.	Об аттестации педагогического работника						1	1,4					
35.	Об использовании зданий ликвидированных начальных школ						1	1,4			1	1,0	