

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ
№ 313**

17.07.2014

г.Зерноград

**Об итогах работы
управления образования Администрации Зерноградского района
с обращениями граждан за 1 полугодие 2015 года**

На основании приказа управления образования от 24.12.2014 № 476 «О работе по рассмотрению обращений граждан в 2015 году» осуществляются: личные приемы граждан должностными лицами управления образования; приемы обращений граждан по «телефону доверия», «телефону горячей линии» по противодействию коррупции в сфере образования Зерноградского района.

За 1 полугодие 2015 года согласно утвержденным графикам проведено 6 выездных приемов граждан, в том числе:

- в 3-х городских муниципальных образовательных организациях (МБОУ СОШ г. Зернограда, МБДОУ д/с «8 марта», МБДОУ д/с «Орленок»);
- в 3-х сельских муниципальных образовательных организациях (МБОУ Донская СОШ, МБОУ Заполосная СОШ, МБОУ Манычская СОШ).

Специалистами управления образования по опеке и попечительству проведено 2 ежеквартальных собрания для опекунов и попечителей детей - сирот и детей оставшихся без попечения родителей.

В целях эффективного решения проблем граждан в сфере образования района управлением образования проведен анализ по обращениям граждан, поступившим в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Ростовской области, МО и ПО РО, управления образования за 1 полугодие 2015 года.

Анализ общей статистики обращений граждан показал, что за 1 полугодие 2015 года в управление образования Администрации Зерноградского района и вышестоящие инстанции (службы, ведомства) поступило 66 письменных обращений граждан, что больше на 9 обращений, поступивших за данный период 2014 года (53 обращения). Анализируя показатели, начиная с 2011 года, можно сделать вывод о том, что наметилась устойчивая тенденция существенного увеличения количества обращений граждан, неразрешенных на уровне образовательных учреждений (приложение № 1).

Следует отметить, что в отчетный период по сравнению с 1 полугодием 2014 года не поступало коллективных обращений.

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

В 1 полугодии 2014 года обращения граждан направлены в адрес:

- Президента РФ – 1 обращение, что составляет 1,52% от общего количества полученных обращений (в 1 полугодии 2014 года – 1 обращение, что составило 1,9%);

- Губернатора (заместителя Губернатора) РО – 2 обращения, что составляет 3,03% от общего количества полученных обращений (в 1 полугодии 2014 года – 1 обращение, что составило 1,9%);

- министру общего и профессионального образования Ростовской области – 1 обращение, что составляет 1,52% (в 1 полугодии 2014 года обращений не поступало);

- Главы Зерноградского района через общественную приемную - 10 обращений, что составляет 15,15% от общего количества полученных обращений (в 1 полугодии 2014 года – 6 обращения, что составило 11,3%);

- начальника управления образования - 52 обращений, что составляет 78,78% от общего количества полученных обращений (в 1 полугодии 2014 года - 45 обращений, что составило 84,9%).

Данная статистика показывает, что растёт авторитет управления образования Администрации Зерноградского района, в адрес которого приходит большинство обращений граждан, уверенных в быстром и объективном решении наболевших вопросов.

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

В разные инстанции поступили 8 обращений граждан (0,14%) из муниципальных общеобразовательных организаций района (в 1 полугодии 2014 года – 6 обращений (0,1%));

В 1 полугодии 2015 года не поступали обращения из муниципальных дошкольных образовательных организаций, два года подряд не поступило ни одного обращения из МБОУ ДОД ДДТ «Ермак» (приложение № 3):

1) не поступило обращений по вопросам:

- распределения функциональных обязанностей и педагогической нагрузки;

- надбавок, доплат, выплаты премий, командировочных расходов;

- несоблюдения требований к организации образовательной деятельности;

- зачисления в образовательное учреждение;

- создания современных условий в образовательных учреждениях;

- незаконного сбора денежных средств с родителей;

2) стабилизировалось или снизилось количество обращений граждан по вопросам:

- предоставления места в дошкольном образовательном учреждении – 4 обращения, что составило 6,1% от общего количества обращений (в 1 полугодии 2014 года – 5 обращений (9,4%));

- межличностными отношениями, личными конфликтами руководителей с участниками образовательного процесса – 1 обращение, что составило 1,5% (в 1 полугодии 2014 года - 2 обращения, что составило 5,7%);

- трудоустройства – 1 обращение, что составляет 1,5% (в 1 полугодии 2014 года - 3 обращения (5,7%));

- ликвидации муниципальных образовательных учреждений и (или) их филиалов - 4 обращения, что составило 6,1% от общего количества обращений (в 1 полугодии 2014 года – 17 обращений (32,1%));

- использования зданий закрытых школ - 1 обращение, что составило 1,5% от общего количества обращений (в 1 полугодии 2014 года 2 обращения (3,8%));

3) увеличилось количество обращений граждан по наиболее актуальным вопросам:

- опеки и попечительства - 49 обращений, что составило 74,2% от общего числа обращений (в 1 полугодии 2014 года - 19 обращений (35,8%));

- организации подвоза обучающихся и дошкольников - 1 обращение, что составило 1,5% от общего количества обращений (в 1 полугодии 2014 года обращений не было);

- связанных с жалобами на педагогических работников – 4 обращения, что составило 6,1% от общего количества обращений (в 1 полугодии 2014 года 1 обращение (1,8%));

- связанных с поступлением в профессиональную образовательную организацию – 1 обращение, что составило 1,5% (в 1 полугодии 2014 года – обращений не поступало).

Отдельным руководителям муниципальных общеобразовательных организаций не удалось рассмотреть и разрешить все проблемные вопросы непосредственно по месту их возникновения.

Следует отметить, что основная масса фактов, изложенных в жалобах граждан, не подтвердилась. Однако ряд конфликтных ситуаций заставил руководителей муниципальных общеобразовательных организаций проанализировать возникшие проблемы и определить подходы в работе со всеми участниками образовательных отношений.

На основании вышеизложенного,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям образовательных учреждений:

1.1. Повышать:

- личный профессионализм для решения проблемных ситуаций, возникающих в муниципальной образовательной организации;

- требования к работникам муниципальной образовательной организации по соблюдению норм и правил, предъявляемых к организации образовательной деятельности;

- правовую сознательность работников муниципальной образовательной организации.

1.2. Исключить неправомерные действия работников по взиманию денежных средств и материальных ценностей с родителей воспитанников и обучающихся муниципальных образовательных организаций.

1.3. Принять меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан, разрешению конфликтных ситуаций непосредственно по месту их возникновения в муниципальной образовательной организации.

1.4. Разъяснять подходы и требования по комплектованию, правила зачисления обучающихся в муниципальной образовательной организации;

1.5. Уделять большее внимание решению вопросов связанных с опекой и попечительством, обеспечением жильем детей-сирот и устройством детей в муниципальные дошкольные образовательные организации.

1.6. Предоставлять гражданам в своих ответных письмах исчерпывающую информацию по вопросам и тематике обращений.

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

1.8. На общих родительских собраниях, конференциях, через информационные стенды и сайты информировать родительскую общественность о проводимой работе с обращениями граждан на уровне управления образования Администрации Зерноградского района и муниципальной образовательной организации.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И. о. начальника управления образования

О. В. Плеханова

Приложение № 1
к приказу управления образования
от 17.07.2015 № № 313

**Данные о количестве обращений граждан,
поступивших из муниципальных образовательных учреждений в вышестоящие инстанции
в 1 полугодии 2015 года**

№ п/п	Количество обращений	1 полугодие 2011 года		1 полугодие 2012 года		1 полугодие 2013 года		1 полугодие 2014 года		1 полугодие 2015 года	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1.	Президенту РФ	-	-	-	-	1	2,0	1	1,9	1	1,52
2.	Губернатору РО (заместителю Губернатора РО)	-	-	2	16,7	1	2,0	1	1,9	2	3,03
3.	Министру МО и ПО РО	-	-	-	-	2	4,0	-	-	1	1,52
4.	Главе Зерноградского района	20	66,6	3	25,0	6	12,0	6	11,3	10	15,15
5.	Начальнику управления образования	10	33,4	7	58,3	40	80,0	45	84,9	52	78,78
Итого:		30	100,0	12	100,0	50	100,0	53	100,0	66	100,0

Приложение № 2
к приказу управления образования
от 17.07.2015 № № 313

Обращения граждан,
поступившие в управление образования и вышестоящие инстанции
в 1 полугодии 2015 года

№ п/п	МОУ района	Количество обращений граждан									
		За 1 полугодие 2011 года		За 1 полугодие 2012 года		За 1 полугодие 2013 года		За 1 полугодие 2014 года		За 1 полугодие 2014 года	
		всего	%	всего	%	всего	%	всего	%	всего	%
1.	МБОУ гимназия г.Зернограда										
2.	МБОУ лицей г.Зернограда	1	0,2			1	0,2				
3.	МБОУ СОШ УИОП г.Зернограда					1	0,17			1	0,02
4.	МБОУ СОШ г.Зернограда					1	0,17				
5.	МБОУ СОШ (военвед) г.Зернограда										
6.	МБОУ ООШ г.Зернограда									1	0,02
7.	МБОУ Г-Борисовская СОШ			1	0,3					1	0,02
8.	МБОУ Мечетинская СОШ	1	0,1	2	0,3			1	0,02	1	0,02
9.	МБОУ Красноармейская СОШ	2	0,9								
10.	МБОУ Большеталовская СОШ									1	0,02
11.	МБОУ Новоивановская	1	0,7							1	0,02
12.	МБОУ Конзаводская СОШ					1	0,3	1	0,02		
13.	МБОУ Светлоречная СОШ										
14.	МБОУ Манычская СОШ	1	0,3	1	0,3					1	0,02
15.	МБОУ Россошинская СОШ							1	0,02	1	0,02
16.	МБОУ Донская СОШ							1	0,02		
17.	МБОУ Ключевская СОШ	1	0,7	1	0,7	2	1,3	2	0,03		
18.	МБОУ Заполосная СОШ										
Всего по МОУ:		7	0,1	5	0,1	6	0,1	6	0,1	8	0,14

19.	МБДОУ д/с «Березка» г.Зернограда										
20.	МБДОУ д/с «8 марта»	1	0,3	1	0,3						
21.	МБДОУ д/с «Соловушка»			1	0,4	1	0,43	1	0,05		
22.	МБДОУ д/с «Звездочка»	1	1,0								
23.	МБДОУ д/с «Золотой ключик»			1	0,5						
24.	МБДОУ д/с «Орленок»			1	1,3						
25.	МБДОУ д/с «Малыш»							2	0,1		
26.	МБДОУ д/с «Журавлик»										
27.	МБДОУ д/с «Теремок»										
28.	МБДОУ д/с «Колосок»										
29.	МБДОУ д/с «Березка» х.Заполосный										
Всего по МДОУ:		2	0,1	4	0,2	1	0,05	3	0,14	-	-
30.	МБОУ ДОД ДДТ «Ермак»					1	0,05	-	-	-	-
Всего по МОУ ДОД:		17	0,5	3	0,2	1	0,05	-	-	-	-
31.	Опека и попечительство					7	0,09	19	0,24	49	0,5
32.	Трудоустройство					2	0,03	3	0,04	1	0,01
33.	Устройство в детский сад, перевод ребенка из одного детского сада в другой					3	0,04	5	0,24	4	0,04
34.	Ликвидация МОУ ДОД ЦДОД	17	1,1	3	0,04	30	0,39	17	0,22	4	0,04
Итого по району:		25	0,3	12	0,2	50	0,65	53	0,54	66	0,67

Приложение № 3
к приказу управления образования
от 17.07.2015 № № 313

**Статистика по тематике обращений граждан,
 поступивших в управление образования и вышестоящие инстанции в 1 полугодии 2015 года**

№ п/п	Тематика обращения граждан	1 полугодие							
		2012 год		2013 год		2014 год		2015 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1.	О предоставлении места в дошкольном образовательном учреждении	1	8,4	4	8,0	5	9,4	4	6,1
2.	Распределение функциональных обязанностей, распределение педагогической нагрузки, надбавки и доплаты. Выплата премий, командировочных расходов	1	8,4	-	-	-	-	-	-
3.	Опека и попечительство.	1	8,4	7	14,0	19	35,8	49	74,2
4.	Несоблюдение требований к организации образовательной деятельности	1	8,4	3	6,0	2	3,8	-	-
5.	Межличностные отношения, личные конфликты в коллективах муниципальных образовательных организаций	1	8,4	1	2,0	2	3,8	1	1,5
6.	О трудоустройстве	1	8,4	2	4,0	3	5,7	1	1,5
7.	Об организации подвоза обучающихся и дошкольников	-	-	2	4,0	-	-	1	1,5

8.	Ликвидация муниципальных образовательных учреждений и (или) их филиалов	3	25,0	30	60,0	17	32,1	4	6,1
9.	О зачислении в общеобразовательное учреждение	1	8,4	-	-	-			
10.	О создании современных условий в образовательных учреждениях	1	8,4	-	-	-			
11.	Жалоба на педагогического работника	1	8,4	1	2,0	1	1,8	4	6,1
12.	О незаконном сборе денежных средств с родителей	-	-	-	-	2	3,8		
13.	Об использовании здания закрытых школ	-	-	-	-	2	3,8	1	1,5
14.	О поступлении в профессиональную образовательную организацию							1	1,5
ВСЕГО:		12	100	50	100	53	100	66	100