

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

31.12.2014

№ 493

г.Зерноград

**Об итогах работы
управления образования Администрации Зерноградского района
с обращениями граждан за 2014 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 25.11.2013 № 419 «О работе по рассмотрению обращений граждан в 2014 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 2014 году согласно утвержденным графикам проведено: 12 приемов граждан в городских муниципальных образовательных организациях; 7 приемов граждан в сельских муниципальных образовательных организациях района. Ежеквартально проводились 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 2014 год.

Анализ общей статистики обращений граждан показал, что за отчетный период поступило 74 письменных обращения граждан, что на 25 обращений меньше поступивших заявлений в 2013 году. Таким образом, наметилась тенденция существенного снижения нерешенных на уровне муниципальных образовательных организаций проблемных вопросов (приложение № 1).

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

Обращения граждан, как правило, носят индивидуальный характер. Тем не менее, нельзя не отметить, что в 2014 году, как и в 2013 году, в адрес управления образования поступило два коллективных письма с жалобами на учителей от родителей обучающихся начальных классов муниципальных общеобразовательных организаций (МБОУ Манычская СОШ, МБОУ Донская СОШ).

В 2014 году обращения граждан направлены:

- Президенту РФ – 2 обращения, что составляет 2,7% от общего количества полученных обращений (в 2013 году – 1 обращение);
- Губернатору РО (заместителю Губернатора РО) – 3 обращения, что составляет 1,0% от общего количества полученных обращений (в 2011 - 2013 годах – 5 обращений (4,1% от общего количества полученных обращений);
- Главе Зерноградского района, в том числе через общественную приемную, как и в 2013 году – 18 обращений, что составляет 24.3% от общего количества полученных обращений.

В течение трех последних лет отмечается положительная динамика количества обращений граждан направленных в адрес управления образования (51 обращение, что составляет 68,9% от общего количества полученных обращений в 2014 году, в 2013 году – 75 обращения - 75,8% от общего количества полученных обращений).

Данная статистика показывает, что рост авторитета управления образования, в адрес которого приходит большинство обращений граждан, уверенных в оперативном и объективном решении наболевшего вопроса.

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

В разные инстанции поступали обращения граждан из двух типов муниципальных образовательных организаций района, в том числе:

- 13 обращений граждан из муниципальных общеобразовательных организаций, что составляет 0,23% от общего количества обучающихся в районе (в 2013 году – 14 обращений (0,24%);
- 5 обращений из муниципальных дошкольных образовательных организаций, что составляет 0,23% от общего количества воспитанников муниципальных детских садов, это выше показателя 2013 года – 2 обращения (0,11% от общего количества воспитанников муниципальных детских садов);

По сравнению с показателями 2013 года, в соответствии с приложением №3 к настоящему приказу:

- 1) не поступило обращений по вопросам связанным с:
 - увеличением оплаты за содержание ребенка в МДОО;
 - предоставлением муниципального жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей;
 - организацией подвоза обучающихся и дошкольников;
 - использованием зданий ликвидированных начальных школ;

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

- предоставлением места в МДОО (в 2014 году – 8 обращений, что составило 10,1% от общего количества поступивших обращений; в 2013 году – 13 обращений (13,1%);

- с межличностными отношениями, личными конфликтами педагогических работников с руководителями муниципальных образовательных организаций (в 2014 году – 1 обращение, что составило 1,3% от общего количества полученных обращений; в 2013 году – 3 обращения (3,0%);

- трудоустройством (в 2014 году – 8 обращений, что составило 10,1% от общего полученных обращений; в 2013 году – 12 обращений (12,1%);

- ликвидацией муниципальных образовательных организаций и их филиалов (в 2014 году – 17 обращений, что составило 21,5% от общего числа полученных обращений; в 2013 году – 24 обращений (24,2%);

- организацией качественного питания в МОО (в 2014 году – 1 обращение, что составило 1,3% от общего числа полученных обращений; в 2013 году – 3 обращения (3,0%)

3) увеличилось количество обращений граждан по наиболее актуальным вопросам:

- опеки и попечительства (в 2014 году – 24 обращения, что составило 30,4% от общего числа полученных обращений; в 2013 году – 23 обращения (23,2%);

- не соблюдение требований к организации образовательной деятельности (в 2014 году – 5 обращений, что составило 6,8% от общего числа полученных обращений; в 2013 году 2 обращения (2,0%).

Как видим, в 2014 году увеличение количества обращений граждан зафиксировано по двум вопросам, в прошлом 2013 году увеличение обращений граждан отмечалось по 11 направлениям деятельности. Это весьма положительная динамика.

Также хочется отметить ряд муниципальных образовательных организаций, из которых не получено ни одного обращения в течение:

- пяти последних лет(2010-2014 годы): МБДОУ д/с «Теремок»;
- четырех последних лет (2011-2014 годы): МБДОУ д/с «Малыш»;
- трех последних лет (2012-2014 годы): МБОУ гимназия г. Зернограда; МБОУ СОШ (военвед) г. Зернограда; МБОУ ООШ г. Зернограда; МБОУ Светлоречная СОШ; МБОУ Заполосная СОШ; МБДОУ д/с «Березка»

г.Зернограда; МБДОУ д/с «Звездочка»; МБДОУ д/с «Колосок»; МБДОУ д/с «Березка» Зерноградского района;

- двух последних лет (2013-2014 годы): МБОУ Гуляй-Борисовская СОШ, МБОУ Красноармейская СОШ, МБОУ Новоивановская СОШ; МБДОУ д/с «Золотой ключик», МБДОУ д/с « Орленок».

Руководителей данных муниципальных образовательных организаций отличает внимательное отношение к нуждам участников образовательных отношений, высокий профессионализм в решении непростых задач, связанных с работой по обращениям граждан.

Кроме этого отрадно отметить, что в 2014 году по сравнению с 2013 годом не получено ни одного обращения из МБОУ СОШ УИОП г. Зернограда, МБОУ СОШ г. Зернограда, МБОУ ДОД ДДТ «Ермак».

Между тем управление образования беспокоит:

1) наличие регулярных обращений граждан:

- в течение пяти лет (2010-2014 годы) из МБОУ Мечетинской СОШ (21 обращение), МБОУ Манычской СОШ (7 обращений), МБОУ Ключевской СОШ (15 обращений), МБДОУ д/с «8 марта» (11 обращений), МБДОУ д/с «Соловушка» (8 обращений);

2) возобновление после перерыва в 2012 году обращений граждан из МБОУ лицея г. Зернограда (7 обращений с 2010 года), МБОУ Конзаводской СОШ (8 обращений с 2010 года);

2) появление обращений граждан в 2014 году из МБОУ Большеталовской СОШ, МБОУ Россошинской СОШ, МБОУ Донской СОШ, МБДОУ д/с «Журавлик», в которых за два - три предыдущих года (2011-2013 годы) не было ни одного обращения.

Анализ работы с обращениями граждан показывает, что не всем руководителям муниципальных образовательных организаций удается рассматривать проблемные вопросы в рабочем порядке, непосредственно по месту их возникновения.

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 муниципальной образовательной организации;

- по жалобам на педагогических работников;

- о зачислении обучающегося в муниципальные образовательные Организации (МБОУ, МБДОУ).

Самыми злободневными остаются вопросы граждан по линии социальной защиты прав детства, опеки и попечительства.

На основании вышеизложенного,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отметить работу с обращениями граждан следующих руководителей муниципальных образовательных организаций, не допустивших ни одного обращения (жалобы) в вышестоящие инстанции в течение ряда последних лет:

- Мокрушиной Натальи Ивановны (МБОУ гимназия г.Зернограда);
- Рудиченко Ирины Борисовны (МБОУ СОШ УИОП г. Зернограда);
- (Лифоревой Ларисы Сергеевны (МБОУ СОШ г. Зернограда);
- Могилевой Людмилы Алексеевны (МБОУ СОШ (военвед) г.Зернограда);
- Федорущенко Зинаиды Николаевны (МБОУ ООШ г.Зернограда);
- Лопатиной Светланы Николаевны (МБОУ Гуляй-Борисовская СОШ);
- Магомедовой Ларисы Юрьевны (МБОУ Красноармейская СОШ);
- Соколова Юрия Анатольевича (МБОУ Новоивановская СОШ);
- Рябовой Галины Васильевны (МБОУ Светлоречная СОШ);
- Шевченко Галины Николаевны (МБОУ Заполосная СОШ);
- Кравченко Романа Сергеевича (МБОУ ДОД ДДТ «Ермак»);
- Горюновой Татьяны Николаевны (МБДОУ д/с «Березка» г. Зернограда);
- Григорян Натальи Васильевны (МБДОУ д/с «Звездочка»);
- Калиниченко Риты Александровны (МБДОУ д/с «Малыш»);
- Пономаренко Галины Борисовны (МБДОУ д/с «Теремок»);
- Пушкаревой Татьяны Ивановны (МБДОУ д/с «Колосок»);
- Нагорной Эльвиры Маратовны (МБДОУ д/с «Березка» Зерноградского района);
- Ярышевой Клавдии Петровны (МБДОУ д/с «Золотой ключик»);
- Белоусько Натальи Викторовны (МБДОУ д/с «Орленок»).

2. Руководителям муниципальных образовательных организаций:

2.1. 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 школы.

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

2.3. Принять меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан, разрешению конфликтных ситуаций с педагогическими работниками непосредственно по месту их возникновения в муниципальных образовательных организациях.

2.4. Усилить контроль за работой педагогических работников, допускающих:

- нарушение прав обучающихся на получение качественного образования, регулярное и объективное оценивание их учебных достижений;
- грубое поведение по отношению к участникам образовательных отношений (обучающимся, их родителям);
- конфликтные ситуации среди обучающихся в классных и групповых коллективах.

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

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

2.6. На общих родительских собраниях, через информационные стенды и официальные сайты информировать родительскую общественность о проводимой работе с обращениями граждан на уровне управления образования и муниципальной образовательной организации.

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 31.12.2014 № 493

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

№ п/п	Количество обращений	2011 год		2012 год		2013 год		2014 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1.	Президенту РФ	1	1,4	-	-	1	1,0	2	2,7
2.	Губернатору РО (заместителю Губернатора РО)	2	2,9	2	4,5	1	1,0	3	4,1
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	18	24,3
6.	Начальнику управления образования	23	32,8	39	88,7	75	75,8	51	68,9
Итого:		70	100	44	100	99	100	74	100

Приложение №2
к приказу управления образования
от 31.12.2014 № 493

**Обращения граждан,
поступившие из муниципальных образовательных организаций в 2014 году**

№ п/п	Образовательные учреждения района	Количество обращений граждан/ доля обращений граждан в общем количестве обучающихся (воспитанников) в конкретном муниципальной образовательной организации									
		2010 год		2011 год		2012 год		2013 год		2014 год	
		всего	%	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	1	0,21
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	2	0,25
9.	МБОУ Красноармейская СОШ	2	0,8	3	1,3	1	0,5				
10.	МБОУ Большеталовская СОШ			1	0,6					1	0,56
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	2	0,68
13.	МБОУ Светлоречная СОШ			1	1,1						
14.	МБОУ Манычская СОШ	2	0,6	2	0,6	1	0,3	1	0,30	1	0,30
15.	МБОУ Россошинская СОШ	1	0,7	1	0,7					1	0,75
16.	МБОУ Донская СОШ	2	0,8	1	0,5					2	0,97
17.	МБОУ Ключевская СОШ	1	0,6	2	1,3	5	3,3	4	2,76	3	2,34
18.	МБОУ Заполосная СОШ			1	1,0						
Всего по МОУ:		35	0,6	33	0,6	14	0,3	14	0,24	13	0,23

Муниципальные бюджетные дошкольные образовательные учреждения

19.	МБДОУ д/с «Березка»			2	4,1						
20.	МБДОУ д/с «8 марта»	3	1,0	4	1,3	1	0,3	1	0,34	2	0,59
21.	МБДОУ д/с «Соловушка»	3	1,3	2	0,9	1	0,3	1	0,29	1	0,30
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 «Мальш»	1	0,3								
26.	МБДОУ д/с «Журавлик»	2	1,4							2	0,58
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						
30.	МБДОУ д/с «Сказка»										
Всего		16	0,9	17	0,9	5	0,27	2	0,11	5	0,23
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования											
31.	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	18	0,23
Обращения по вопросам											
ликвидация в 2011 году МБОУ ДОД ЦДОД, МБОУ ДОД ДЮЦ «Ермак»						12	0,12	24	0,25	17	0,22
устройство детей в муниципальные детские сады						8	0,08	14	0,15	8	0,38
зачисление учащихся в муниципальные общеобразовательные учреждения г. Зернограда						3	0,03	3	0,03	7	0,12
опеки и попечительства								29	0,30	24	0,30
трудоустройство								12	0,13	5	0,05
Всего:						44	0,45	99	1,03	79	0,81

Приложение №3
к приказу управления образования
от 31.12.2014 № 493

**Статистика по тематике обращений граждан,
поступивших в управление образования и вышестоящие инстанции
в 2013 году**

№ п/п	Тематика обращения граждан	Количество, поступивших обращений/ доля, поступивших обращений от общего количества поступивших обращений													
		2008 год		2009 год		2010 год		2011 год		2012 год		2013 год		2014 год	
		Кол-во	(%)	Кол-во	(%)	Кол-во	(%)	Кол-во	(%)	Кол-во	(%)	Кол-во	(%)	Кол-во	(%)
1.	О нахождении несовершеннолетних детей на улице и в местах культурного отдыха (выпускные вечера)	1	3,5												
2.	О предоставлении места в МДО	4	13,8	6	13,3	14	25,9	10	14,3	8	18,2	13	13,1	8	10,1
3.	Увеличение оплаты за содержание ребенка в МДО			2	4,4							1	1,0		
4.	О выплате компенсационной части оплаты за содержание ребенка в МДО	1	3,5	1	2,2			1	1,4						
5.	Распределение	3	10,3	4	8,9	1	1,86	2	2,9	2	4,6				

12.	Межличностные отношения, конфликты педагогических работников руководителем муниципальной образовательной организации	3	10,3	2	4,4	3	5,56	2	2,9	2	4,6	3	3,0	1	1,3
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	8	10,1
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 организаций и их филиалов			6	13,3	3	5,56	20	29,0	12	27,3	24	24,2	17	21,5
20.	О сокращении работников муниципальных образовательных организаций в рамках оптимизации кадрового состава в целях снижения неэффективных расходов					3	5,56								
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 муниципальных 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 организациях					1	1,86					3	3,0	1	1,3
27.	О сносе аварийных деревьев					1	1,86								

