

## ИНФОРМАЦИЯ

### Об итогах работы с обращениями граждан в 2018г. (Совещание с руководителями УО 24.01.2019г.)

В Отделе образования администрации Дятьковского района работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующими локальными актами.

Приказом от 07.11.2018г. №592 были утверждены обновленный, учитывающий последние изменения в Положении «Об Отделе образования администрации Дятьковского района» и законодательстве Российской Федерации, Порядок рассмотрения обращений граждан, а также График личного приема граждан начальником Отдела образования и его заместителем. Приказ муниципального отдела образования администрации Дятьковского района от 01.04.2014г. №161, в соответствии с которым осуществлялась работа с обращениями граждан ранее, утратил силу.

Значения основных показателей, характеризующих уровень работы с обращениями граждан в Отделе образования в период 2014- 2018 г.г., приведены в Приложении 1.

Анализ работы по рассмотрению поступивших в 2018 году обращений граждан по вопросам, относящимся к сфере образования, показывает следующее:

1. Общее количество обращений поступивших в Отдел образования и другие организации в сравнении с 2014г. ежегодно снижается.

Так, если в 2014 году было зарегистрировано 64 обращения граждан, то в прошедшем 2018г.-28. Уменьшение почти в 2,3 раза.

2.Перечень адресатов, к которым обращались граждане в предыдущие годы по вопросам, относящимся к образовательным учреждениям, в 2018г., также как в предыдущие годы сохранил тенденцию расширяться. Добавилась редакция газеты «Брянские новости», Уполномоченный по правам человека в Брянской области.

3. В прошедшем году 54% заявителей обратились в Отдел образования администрации Дятьковского района. В 2014 году таких было только 32 %.

4. В 2014 году из 521 обращения граждан к районной власти по сфере образования было зарегистрировано 19 (3,6 %), а в 2018г. из 706 таких обращений было 6(0,9%).

5. В 2018г. количество обращений к Губернатору области - 1, рекордным был 2015г., когда таких обращений зарегистрировано 4.

6. Граждане по-прежнему пользуются возможностью напрямую обратиться на самый высокий уровень власти. Так, в прошедшем году было 2 обращения по сети Интернет в Управление администрации Президента РФ по работе с обращениями граждан, непосредственно к Президенту РФ.

7. В 2018 году сохранилась тенденция к сокращению количества работников сферы образования района, которые не нашли понимания у руководителей учреждений и обратились в вышестоящие органы власти. Был



один случай, тогда как, например в 2014г., таких было 20 (31% в общем количестве обращений граждан).

8. В 2018 году, резко снизилось количество обращений (до 29% с 41% в 2017г.), которые вызваны недостатком финансовых средств в образовательных учреждениях, прежде всего, на поддержание МТБ и др. 9.

9. Количество обращений во все инстанции в связи с плохими взаимоотношениями в коллективе, с грубостью учителя, воспитателя, с предвзятым отношением к учащемуся или воспитаннику со стороны учителя, воспитателя, с неудовлетворенностью выставленными оценками и т.д. в последние годы сохраняется на уровне 25 %.

10. Главный показатель в работе с обращениями граждан это уровень положительного решения вопросов. Этот показатель из года в год увеличивался и сейчас он составляет 36%. (В 2014г. был 26%.)

Есть обоснованные заявления, есть эмоциональные, есть предложения, внедрение которых не целесообразно и т.д.

11. Распределение обращений граждан по учреждениям в 2018г. следующее:

Можно выделить 4 учреждения, по работе которых в последние четыре года не было обращений граждан: детский сад «Улыбка», ДЮСШ, Центр ПМСС, Верховская ООШ.

На первом месте по количеству зарегистрированных обращений ДСОШ №3 - 3 обращения за 2018г. Значительно улучшились данные по ДСОШ №2 - всего 1 обращение (в 2017г. их было 4). Стабильные результаты на протяжении последних 5 лет у ДСОШ №5 - по одному обращению каждый год. Хорошей оценки заслуживает работа Слободищенской СОШ и СОШ п. Дружба – по одному обращению граждан с 2014 по 2018г.г. Такие же сведения и по детским садам «Антошка», «Теремок» и «Золушка».

В прошлом году деятельность администрации образовательных учреждений по работе с обращениями граждан в ходе комплексных проверок была изучена отделом образования в детских садах «Улыбка», «Колокольчик», ЦДТ, ДЮСШ. Обнаруженные недоработки в организации рассмотрения обращений граждан подчёркивают целесообразность проведения таких проверок по другим учреждениям.

В настоящее время завершено формирование системы сетевых папок электронных копий документов, относящихся к работе с обращениями граждан за период с 2014 года по настоящее время, что позволяет оперативно получать необходимую информацию.

В целом по рассматриваемому направлению работы администрациям образовательных учреждений рекомендуется в 2019 году:

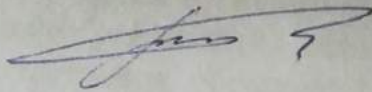
1) Продолжить разъяснительную работу в своих трудовых коллективах по всем наболевшим вопросам.

2) Разъяснять родителям учащихся школ и воспитанников дошкольных учреждений необходимость их обращения по всем, возникающим вопросам, прежде всего к администрации учреждений, давать

обратившимся гражданам исчерпывающие объяснения о принимаемых мерах.

3) Привести работу по организации приёма и рассмотрению обращений граждан в школах и детских садах в соответствии с требованиями законодательства РФ и рекомендациями Отдела образования администрации Дятьковского района.

Руководитель группы



П.И. Головинов



**ИНФОРМАЦИЯ**  
о работе с обращениями граждан в 2014-2018г.г.

5.	Анализируемый показатель	Год					За весь период	Пр
		2018	2017	2016	2015	2014		
№ п/п								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Количество обращений, в т.ч. коллективных	28 к-4	34 к-2	43 к-8	57 к-11	64 к-11	226 к-36	
1.1	1 кв.	10	5	6	12	9	42	
1.2	2 кв.	5	4	11	15	11	46	
1.3	3 кв.	8	12	14	22	18	74	
1.4	4 кв.	5	13	12	8	26	64	
1.5	В т.ч. в ходе личного приёма, по телефону и др.	3+2тел.	3	6	6	2	22	
2.	Адресаты: (К кому обращ. граждане)							
2.1	в Отдел образования	15-54%	18 - 53%	22 - 51%	21- 37%	21-32%	97 - 43%	
2.2	в администрацию района	6 - 21%	6 - 18%	3 - 7%	16 - 28%	17-27%	48 - 21%	
2.3	Губернатору, правительству (администрации области)	1	2	2	4 - 7%	2	11 - 5%	
2.4	в департ. образ. и науки, минобрнауки	2	1	3 - 7%	6 - 10% 1	5- 8%	17 - 8% 1	
2.5	в правоохранит. органы	-	-	1	1	1	3	
2.6	Президенту РФ, в приемную Президента РФ	2	1	8- 19%	6 - 10%	1	18 - 8%	
2.7	Другое.	2	6 - 18%	4-9%	2	17 - 27%	31 - 14%	
3.	Направленность вопросов в обращениях:							
3.1	Финансы, в т.ч.: -плохие условия, нужен ремонт -несвоевр. выплаты зарплаты и т.д. -необоснованное взимание платы и т.п. -другое	8-29% 2 - 2 4	14-41% 2 4 6 2	16-41%	29- 51%	31- 48%	98 - 43% 42 - 19% 35 - 15% 14 - 6% 7-3%	
3.2	Личностные факторы: (отношения с родит., прессинг на ребенка, взаимоотнош.в колл.и др.)	7-25% 4 -14%	7 - 21% 5 - 15%	12-28% 6 -14%	13- 23%	23- 36%	62- 27%	
3.3	Другое	13	13	15	15	10	66 - 29%	
4.	Инф. о заявителях							
4.1	Работники образовательных учреждений	1-4%	3 - 9%	3 - 7%	15 -27%	20-31%	42-19%	