

**Анализ обращений граждан, поступивших в МУ « Управление образования Шелковского муниципального района»  
в 2018 году.**

Важной функцией деятельности Управления образования Шелковского муниципального района (далее Управление образования) обозначена работа с обращениями граждан, которая регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Известно, что руководители образовательных организаций самостоятельно и квалифицированно решают многие проблемы, возникающие у участников образовательных отношений. Вместе с тем одним из показателей эффективной работы руководителя является минимальное количество обращений граждан в вышестоящие инстанции.

С целью оценки качества работы образовательных организаций Управлением образования проанализированы устные и письменные обращения граждан.

За 2018 год в адрес Управления образования поступило 93 обращения, из них: 68 устных обращений; 25 письменных обращений.

1. Письменные обращения граждан.

В 2018 году письменные обращения были поданы на имя начальника Управления образования Хатуевой Т.К.

Тематика основных письменных обращений граждан, поступивших и рассмотренных Управлением образования

Тематика обращений	Количество письменных обращений за 2018 год
Поступление в 1 класс	7
Подвоз детей	2
Конфликт (учитель – ученик)	7
Трудоустройство	1

Оказание материальной помощи	5
Перевод обучающихся в другую ОО	2
Строительство новой школы	1
Итого:	25

Тематикой письменных обращений граждан в отчетном году являлись: конфликтная ситуация во взаимоотношениях участников образовательных отношений, поступление в 1 класс, выделение транспорта для подвоза детей, трудоустройство на работу, оказание материальной помощи.

Все граждане по своим обращениям получили разъяснения. Каждому обратившемуся компетентные должностные лица на основании соответствующих законов разъясняли их права.

## 2. Устные обращения граждан.

В отчетном периоде в Управлении образования начальником управления образования, специалистами проводились личные приемы граждан, принимались телефонные звонки. Было принято 68 обращений. Граждане обращались по различным вопросам: организация образовательного процесса в образовательных учреждениях, прием детей в 1 класс, проведение ГИА.

Тематика обращений	Количество устных обращений за 2017 год
Проведение ГИА	24
Поступление в 1 класс	27
Организация образовательного процесса	17
Итого:	68

За отчетный период на первом месте в общем количестве устных обращений составили обращения по поводу поступления в 1 класс. Вторыми по значимости являлись устные обращения граждан по проведению ГИА.

По каждому обращению сотрудниками Управления образования давались устные ответы с разъяснениями, предоставлялся пакет документов, оказывалась помощь в определении детей в общеобразовательные организации .

Таким образом, с целью повышения эффективности работы с обращениями граждан, Управление образования рекомендует руководителям образовательных организаций:

1. Ведение регистрационного учета письменных и устных обращений участников образовательных отношений;
2. Анализировать не реже 1 раза в год содержание и количество обращений, аналитические справки рассматривать на педагогических советах.
3. Изучать нормативно-правовые документы в сфере образования на родительских собраниях, на педагогических совещаниях для повышения правовой грамотности участников образовательных отношений.
4. Направлять в Управление образования ходатайства, в случае возникновения конфликта интересов, для решения вопроса (например, для оказания содействия в зачислении ребенка в образовательную организацию в условиях отсутствия мест в ОО и др.)

Главный специалист  
МУ «УО Шелковского  
муниципального района»  
Зулуева З.В.



Утверждаю:  
Начальник МУ «Управление  
образования Шелковского  
муниципального района»  
Т.К.Хатуева

« 02 » \_\_\_\_\_ 2018г.

График  
личного приема граждан  
в МУ «Управление образования Шелковского муниципального района»

День и время приема	Ф.И.О. специалиста, проводящего прием	Должность
Понедельник 10:00-13:00 Вторник 13:00-16:00	Хатуева Таита Куриевна	Начальник МУ «Управление образования Шелковского муниципального района»
Среда 10:00 – 13:00 14.00 – 16:00	Сайханов Юсуп Маирханович	Заместитель начальника Управления образованием
Четверг 10:00 – 13:00 14.00 – 17.00	Зулуева Зарема Висхаджиевна	Главный специалист Управления образованием
Пятница 10:00 – 13:00 14:00 – 17:00	Сепханова Елена Заидхаджиевна	Главный специалист Управления образованием

За справками обращаться в приемную:

2-22-39

Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность: \_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение

поручения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием, дата: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_