## Анализ работы с обращениями граждан за 2019 год.

За 2019 год в управлении образования администрации Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края зарегистрировано 38 письменных обращений граждан (за 2018 год — 48). Из них 26 обращений были перенаправлены из иных органов государственной власти (Министерство образования и науки Хабаровского края, прокуратура Верхнебуреинского района, Главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, администрация района).

- 2 приемная МОиНХК;
- 1 прокуратура Верхнебуреинского района;
- 21 Главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений;
  - 12 приемная Управления образованием;
  - 2 приемная Главы Верхнебуреинского муниципального района.

Стоит отметить что большинство граждан отправляют свои обращения единовременно В управление образования, МОиНХК и приемную Главы Верхнебуреинского района.

Следует отметить, что 17,24% обращений поступили по результатам рабочей поездки губернатора края в Верхнебуреинский район.

За 12 месяцев 2019 года по сравнению с аналогичным периодом 2018 года количество поступивших обращений граждан снизилось на 20,8% Снижение количества обращений может быть связано с уменьшением количества спорных вопросов, возникающих при применении законодательства Российской Федерации в сфере образования в образовательных учреждениях района.

По тематике письменных обращений, поступивших 2019 году, можно выделить следующие основные направления:

- Ненадлежащее исполнение должностных обязанностей директора образовательного учреждения 3 обращения (МБОУ СОШ № 11— 1, МБДОУ № 15 1, МБОУ СОШ № 15 1)
- Обращение родителей по поводу ремонта образовательного учреждения -5 обращения (МБОУ СОШ № 11-2, МБОУ ООШ № 5-2, МБДОУ № 8-1)
- Ненадлежащее выполнение учителем своих должностных обязанностей -2 обращения (МБОУСОШ № 10-1, МБДОУ № 15-1)
  - О выплате компенсации родительской платы 2 обращения (п. Герби)
- О питании 3 обращения (МБОУ СОШ № 10 1, МБДОУ № 4 1, МБДОУ № 15 1)
  - •О несогласии с предоставленным местом в ДОУ 3 обращения
  - •О незаконном сборе средств на ремонт 1 обращение (МБОУ СОШ № 10),
  - •О заработной плате сотрудников 9 обращений Другое 10 обращений.

Если провести анализ по поступлениям обращений по каждому образовательному учреждению, то большинство обращений поступало в адрес:

- МБОУ СОШ № 11 4 обращения
- МБОУ СОШ № 6 2 обращения

- МБОУ СОШ № 10 3 обращения
- МБОУ ООШ № 5 3 обращения
- МБОУ СОШ № 14 1 обращение
- МБОУ ООШ № 15 3 обращения
- МБДОУ № 8 1 обращение
- МБДОУ № 15 3 обращения

По результатам рассмотрения:

- Вынесены дисциплинарные взыскания 4 руководителям образовательных организаций
- Проведено 11 разъяснительных бесед с руководителями образовательных организаций в которых им были даны рекомендации по работе с сотрудниками, учащимися и воспитанниками и их родителями.

Стоит отметить, что большинство обращений, поступает в приемные в электронном виде.

Все обращения граждан, поступившие в Управление образования, были рассмотрены в установленные контрольные сроки в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан, поступающие в управление образования администрации Верхнебуреинского муниципального района, рассматриваются руководителем управления образования и специалистами в пределах компетенции. В ответ на данные обращения управлением образования предоставляются все необходимые пояснения по изложенных вопросов co ссылками на положения действующего законодательства Российской Федерации. Ответы в письменном виде направляются заявителям в установленные сроки

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, качества контроля сроков их исполнения, в управлении образования ведется журнал учета обращений граждан.

## Решение

## Аппаратного совещания «Анализ работы с обращениями граждан за 2019 год».

11.02.2019 г.

## 1. Отделу образования:

- 1.1 Координировать работу руководителей образовательных организаций по предотвращению конфликтных ситуаций.
  - 2. Директорам образовательных учреждений своевременно:
  - 2.1. Проводить информационно-разъяснительную работу по вопросам компенсации родительской платы с родителями воспитанников.
  - 2.2. Раз в квартал проводить беседу с коллективом на предмет недопущения конфликтных ситуаций