

Анализ работы с обращениями граждан за 2015 год в Управлении образования администрации МО г. Бодайбо и района.

В Управлении образования по состоянию на 01.01.2016 года зарегистрировано 8 письменных обращения (жалоб) граждан. На личном приеме принят 141 человек.

Количество письменных обращений (жалоб) увеличилось на 1 относительно показателей 2014 года

Основные вопросы, которые поднимались в обращениях граждан: конфликтные ситуации, нарушения в образовательных организациях, работа с педагогическими кадрами.

Анализ письменных обращений граждан показывает, что наиболее злободневными остаются вопросы решения конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений:

- О закрытии детского сада в период летнего ремонта;
- О некорректном отношении к родителю ребенка детского сада;
- Вопросы нарушения оплаты труда (1 обращение);
- Качество преподавания отдельных предметов (1 обращение)
- Вопросы соблюдения теплового режима в общежитии (1 обращения)
- Вопросы нарушения СанПиН на стадионе «Труд» (2 обращения одного лица)
- Об определении ребенка в детский сад. Ребенок определен.

По результатам обращений проводились специальные проверки с выездом на места: МКДОУ д/с № 8, МКОУ «Перевозовская СОШ», МКДОУ д/с № 15, МУ ДО «ДООЦ»

Факты, изложенные в обращении по поводу некорректного отношения воспитателя к родителю ребенка, частично подтвердились. Были приняты меры дисциплинарного характера. Конфликт урегулирован.

Запрос родителей по закрытию детского сада на период летних ремонтов, не получил своего подтверждения и основывался на слухах. Проблема была снята.

По факту нарушения оплаты труда водителю машины МУ «РЭС» было принято решение произвести оплату недостающих часов.

По повышению качеству преподавания отдельных предметов в Перевозовской школе работала выездная предметная комиссия. Вопрос поставлен на внутришкольный контроль.

С целью неукоснительного соблюдения прав граждан на образование при Управлении образования администрации МО г. Бодайбо и района создана общественная комиссия по соблюдению гарантий прав несовершеннолетних на получение общего образования. В течение 2015 года было рассмотрено 7 обращений родителей, в том числе:

- о приеме в 1 класс ребенка, не достигшего возраста 6 лет 6 месяцев на 01.09. текущего года. Решение принято положительное.

- о повторном обучении в подготовительной группе дошкольных образовательных организаций детей, достигших возраста семи лет. Решение принято положительное для всех трех обучающихся.

- о переводе ребенка на домашнее обучение по социальным показаниям. Решение принято положительное.

- жалоба на учителя начальных классов. Проведено служебное расследование. Факты подтвердились только частично. По просьбе родителей ребенок переведен в другую школу города.

- обращение Управления министерства социального развития, опеки и попечительства по поводу девятилетнего ребенка п. Артемовский, не приступившего к занятиям. Определен в школу. Поставлен на контроль.

В Управление образования также поступило 14 обращений по поводу предоставления квартир педагогам. Запросы 8 человек удовлетворены были выделены квартиры в новом 16-ти квартирном доме.

В 2015 году по вопросам предоставления мест в общежитии обратилось 9 человек. Из них 7 запросов удовлетворены.

По вопросам компенсационной выплаты за обучение обратилось 18 человек. В соответствии с Порядком предоставления компенсационной денежной выплаты работникам образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования администрации муниципального образования г.Бодайбо и района, утвержденным Постановлением администрации г.Бодайбо и района от 18.12.2015, с 17 работниками образовательных организаций, обучающимися в средне-профессиональных или высших учебных заведениях с 17 педагогами были заключены договоры на предоставление компенсационной денежной выплаты.

В МКУ «Ресурсный центр г. Бодайбо и района» поступило 16 обращений граждан. Из них 5 человек по вопросам решения проблем поведенческого характера, 9 консультаций по определению программ обучения, проблемам развития и вопросам успеваемости. 2 обращения – по поводу конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений, 3 обращения – конфликты в семье.

Согласно утвержденному графику приём граждан начальником Управления образования, его заместителем и специалистами Управления осуществляется с понедельника по пятницу с 9 до 16 часов.

Кроме того, на сайте Управления образования открыта горячая линия по вопросам незаконных сборов денежных средств в образовательных организациях, где можно позвонить по телефону **8(39561)5-23-11** или заполнить электронную форму.

Практикуется предоставление консультаций граждан по правовым вопросам юристом Управления образования.

Сроки предоставления ответов на обращения граждан соблюдались.

Фиксация телефонных обращений и их результаты - одна из проблем в организации работы по данному направлению.

Недостатков в работе с обращениями граждан остается отсутствие фиксации телефонных обращений и их результаты.