

## **Информация о рассмотрении обращений граждан Управлением образования администрации ЗАТО Александровск в 2016 году**

В 2016 году в Управление образования администрации ЗАТО Александровск (далее – Управление образования) поступило 51 обращение граждан, что на 31% больше, чем в 2015 году (35 обращений).

Также рассмотрено 6 обращений (запросы, заявления, предложения), поступившие от юридических лиц и командования войсковых частей.

В Управление образования начальником Управления образования проведено 5 личных приемов. Также начальник Управления образования принял участие в двух личных приемах граждан при главе ЗАТО Александровск и главе администрации ЗАТО Александровск по следующим вопросам:

- социальной адаптации и обучению слепых и слабовидящих людей;
- финансирования участия учащегося МБОУ ДО ДЮСШ г. Гаджиево в Первенстве Мира по тайскому боксу;
- по профессиональному обучению по дополнительному образованию в МАОУ ДО ЦТТиПО в объединении «Юношеский автотранспорт».

Обращения граждан затрагивали вопросы:

- предоставление мест в ДОО;
- обеспечение содержания зданий и сооружений образовательных организаций, обустройство прилегающих к ним территорий;
- проведение государственной итоговой аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- об организации образовательной деятельности по программам дошкольного образования, начального общего, основного общего и среднего общего образования;
- развитие вида спорта «Плавание» в г. Полярный;
- комплектования дошкольных образовательных организаций;
- ненадлежащее исполнение должностных обязанностей административно-управленческим аппаратом и педагогическими работниками образовательных организаций и другие.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление образования (2016 г. - 29), значительная часть обращений была перенаправлена в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» из различных государственных структур.

В 2016 году обращения граждан перенаправлены и поступали по принадлежности в Управление образования из:

№ п/п		2016 год
1.	Администрация ЗАТО Александровск	12
2.	Правительство Мурманской области	4
3.	Министерство образования и науки Мурманской области	3
4.	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	3
5.	Личный прием в Управлении образования и в администрации ЗАТО Александровск начальником Управления и его заместителем	3

Рассмотрены 6 обращений (запросы, заявления, предложения), поступивших от юридических лиц и командования войсковых частей.

	2016 год
<b>1. Взято на контроль писем, всего:</b>	<b>57</b>
в том числе:	
переадресовано по принадлежности	2
<b>2. Результативность рассмотрения контрольных писем, всего:</b>	<b>55</b>
решено положительно	15
меры приняты	7
разъяснено	23
отказано	3
<b>Кроме того:</b>	
виновные привлечены к ответственности	3
рассмотрено с выездом на место (внеплановый контроль)	4

Тематическое содержание поступивших в Управление образования обращений граждан и юридических лиц распределилось следующим образом:

№	Тематика обращений граждан	2016
1.	Соблюдение законодательства в образовании (проведение ЕГЭ, ОГЭ, организация образовательного процесса, педагогическая деятельность и другие)	1
2.	Организация образовательной деятельности	4
3.	Предоставление мест в ДОО	4
4.	Ненадлежащее исполнение должностных обязанностей административно-управленческим	8

	аппаратом и педагогическим персоналом образовательных организаций	
5.	Опека и попечительство (деятельность органов опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних, семейное устройство и социальная поддержка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ограничение и лишение родительских прав и другие	20
6.	Обеспечение содержания зданий и сооружений образовательных организаций, обустройство прилегающих к ним территорий;	3
7.	Реорганизация и материально-техническое обеспечение учреждений образования, организация питания обучающихся	1
8.	Другие	10

Основной тематикой письменных обращений граждан в отчетном году являлись: конфликтные ситуации во взаимоотношениях участников образовательных отношений, предоставление мест в дошкольных образовательных организациях г. Гаджиево, заявления по вопросам опеки и попечительства.

Уменьшилось количество обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым годом по вопросам:

- заработная плата и условия оплаты труда, социальные льготы (оплата труда работников технического персонала;
- оплата труда младших воспитателей в ДОО, компенсация части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в образовательном учреждении и другие)

Жалобы поступили в отношении должностных лиц следующих образовательных организаций

№	Подведомственные учреждения	2016
1.	МБОУ ООШ №1 им. М.А. Погодина	2
2.	МБОУ «СОШ №276»	1
3.	МБДОУ ДС №1 «Сказка»	1
4.	МБДОУ ДС №3	1
5.	МБДОУ №2 «Северяночка»	1
6.	МБДОУ №7 «Пингвиненок»	1
7.	МБДОУ №9 «Березка»	1

В целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений в 2016 году специалистами Управления образования проведены четыре внеплановых контроля:

- в МБДОУ №2 «Северяночка» по вопросу несоблюдения должностных обязанностей работниками МБДОУ №2 «Северяночка» в летний период дежурства детского сада (Приказ Управления образования от 28.09.2015 №771 «О проведении внепланового контроля в МБДОУ №2 «Северяночка»).

- в МБДОУ № 7 «Пингвиненок» по факту поступившего обращения о некорректном поведении заведующего учреждения (Приказ Управления образования от 18.01.2016 №21);

- в МБОУ «СОШ №276» по факту поступившего обращения по вопросу антипедагогической деятельности учителя (Приказ Управления образования от 25.10.2016 №959);

- МБОУ ООШ №1 имени М.А. Погодина в отношении сложившейся конфликтной ситуации между участниками образовательных отношений (приказ Управления от 17.11.2016 №972).

В ходе рассмотрения жалоб двух заявителей факты подтвердились.

По каждому обращению заявителя даны подробные разъяснения, аргументированный ответ в порядке, предусмотренном федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», в установленные сроки и рекомендации по решению возникших вопросов.

По итогам внепланового контроля администрациям образовательных организаций было указано на принятие конкретных мер к устранению выявленных нарушений, их причин и условий им способствующих.

В 2016 году продолжились многочисленные обращения родителей (законных представителей) по вопросу предоставления мест в дошкольных образовательных организациях (далее – ДОУ) г. Гаджиево.

Вопрос предоставления мест в ДОУ г. Гаджиево находится на постоянном контроле Управления образования. Распределение мест осуществляется в строгом соответствии с Положением о порядке комплектования образовательных организаций ЗАТО Александровск, реализующих общеобразовательные программы дошкольного образования, утвержденным постановлением администрации ЗАТО Александровск от 15.05.2014 № 1173, на основе единого банка данных автоматизированной системы учета будущих воспитанников дошкольных образовательных организаций АИС «Электронный детский сад» и с учетом категорий граждан, имеющих льготы (преимущества), на предоставление мест в ДОО.

Для своевременного ввода в эксплуатацию здания нового детского сада на 300 мест в г. Гаджиево при главе администрации с участием начальника Управления образования проводятся еженедельно (по средам) оперативные совещания на строительном объекте. Ход завершения строительных работ (декабрь 2016) на постоянном контроле начальника Управления образования.

Средствами электронной почты, через официальный сайт ЗАТО Александровск, официальный сайт Управления образования поступали 6 обращений от граждан за 2016 год.

За 2016 год поступили два повторных обращения от граждан, когда заявители были не удовлетворены первоначальным решением, принятым по результатам рассмотрения их первого обращения.

Темы повторных обращений:

- по развитию вида спорта «Плавание» в г. Полярный;
- по вопросу финансирования участия учащегося МБОУ ДО ДЮСШ, в Первенстве Мира по тайскому боксу. Последнее обращение было решено положительно.

В целях устранения причин и условий, способствующих активности обращений населения в сфере образования и с целью улучшения организации работы по рассмотрению обращений граждан, начальником Управления образования Чебелевой Г.Ю.:

- проведены оперативные совещания с заведующим МБДОУ №7 «Пингвиненок», МБДОУ №2 «Северяночка», МБДОУ ДС №3, МБОУ ООШ №1 им. М.А. Погодина, МБОУ СОШ №276 по вопросам разрешения конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений.

- рабочее совещание с административно-управленческим аппаратом, представителями родительских комитетов МБОУ ООШ №279 по вопросу переименования школы и перехода на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования;

Устные обращения граждан.

В отчетном периоде в Управлении образования начальником Управления образования, заместителем начальника Управления образования, начальниками отделов, специалистами проводились личные приемы граждан, принимались телефонные звонки, работала «Горячая линия», «Телефон доверия». Было принято 46 обращений. Граждане обращались по различным вопросам: нарушение санитарных норм, незаконные сборы денежных средств на приобретение учебников и учебных пособий, а также на иные нужды школ и детских садов, конфликты учащихся с педагогическими работниками, организация образовательной деятельности в образовательных организациях, оказание услуги по присмотру и уходу.

В целях устранения причин и условий, способствующих активности обращения населения ЗАТО Александровск в сфере образования, продолжает функционировать сайт Управления образования по адресу (<http://uozato.ucoz.com/>), на котором размещаются информационные сообщения по значимым темам и актуальным вопросам развития системы образования. Вся информация регулярно обновляется. В разделе «Обращения граждан»

функционирует виртуальная приемная, позволяющая отправить обращение от граждан.

Продолжается работа «горячих линий» по вопросам государственной итоговой аттестации учащихся и защите прав и законных интересов несовершеннолетних.