

**Информация
о рассмотрении обращений граждан Управлением образования
администрации ЗАТО Александровск в 2017 году**

В 2017 году в Управление образования администрации ЗАТО Александровск (далее – Управление образования) поступило 79 обращений граждан, что на 35% больше, чем в 2016 году (51 обращение).

Начальником Управления образования проведено 8 личных приемов. Также начальник Управления образования принял участие в четырех личных приемах граждан при главе ЗАТО Александровск и главе администрации ЗАТО Александровск по вопросу предоставления мест детям в дошкольных образовательных учреждениях т. о. Гаджиево, по вопросам опеки и попечительства.

Обращения граждан затрагивали вопросы:

- предоставление мест в ДОУ;
- оплата труда работников образовательной сферы;
- обеспечение содержания зданий и сооружений образовательных организаций, обустройство прилегающих к ним территорий;
- опеки и попечительства;
- антипедагогическая деятельность и другие.

Помимо обращений, которые граждане направляли лично (51 обращение), значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур.

В 2017 году обращения граждан поступали из:

№ п/п		2017 год
1.	Администрация ЗАТО Александровск	6
2.	Правительство Мурманской области	7
3.	Министерство образования и науки Мурманской области	1
4.	Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	4
5.	Личный прием в Управление образования и в администрации ЗАТО Александровск начальником Управления и его заместителем	8
6.	Другие	2

Рассмотрены 2 обращения (запросы, заявления, предложения), поступившие от юридических лиц и командования войсковых частей.

Из них от :

- Прокуратуры Российской Федерации (Военная прокуратура Северного Флота, войсковая часть 56186) от 29.12.2017 №6070 по вопросу соблюдения требования п.6 ст. 19 Федерального закона «О статусе военнослужащих» о первоочередном предоставлении мест в государственных и муниципальных образовательных и дошкольных образовательных учреждениях детям военнослужащих;

- директора ООО «Кипарис» С.А. Забабухи от 28.08.2017 №21 ходатайство о предоставлении места сыну сотрудника в ДОО г. Гаджиево;

	2017 год
1. Взято на контроль писем, всего:	79
в том числе:	
переадресовано по принадлежности	8
2. Результативность рассмотрения контрольных писем, всего:	79
решено положительно	4
меры приняты	11
разъяснено	52
отказано	2
Кроме того:	
виновные привлечены к ответственности	0
рассмотрено с выездом на место (внеплановый контроль)	5

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

№	Тематика обращений граждан	2017
1.	Соблюдение законодательства в образовании (проведение ЕГЭ, ОГЭ, организация образовательного процесса, педагогическая деятельность и другие)	7
2.	Предоставление мест в ДОУ	6
3.	Заработная плата и условия оплаты труда, социальные льготы (оплата труда работников технического персонала, оплата труда младших воспитателей в ДОУ, компенсация части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в образовательном учреждении и другие)	4
4.	Опека и попечительство (деятельность органов опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних, семейное устройство и	41

	социальная поддержка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ограничение и лишение родительских прав и другие	
5.	Обеспечение содержания зданий и сооружений образовательных организаций, обустройство прилегающих к ним территорий;	6
6.	Реорганизация и материально-техническое обеспечение учреждений образования, организация питания обучающихся	1
7.	Другие	6

№	Подведомственные учреждения	2017
1.	МБОУ ООШ №1 им. М.А. Погодина	2
2.	МБОУ ООШ №2	1
3.	МБОУ «Гимназия»	0
4.	МБОУ «ООШ №280»	1
5.	МБОУ ООШ №269 ЗАТО Александровск	1
6.	МБОУ «СОШ №266 ЗАТО Александровск»	0
7.	МБОУ «СОШ №276»	0
8.	МБОУ ООШ №279	0
9.	МБДОУ ДС №1 «Сказка»	0
10.	МБДОУ ДС №3	0
11.	МБДОУ ДС №4 «Жемчужинка»	0
12.	МБДОУ д/с №5 «Звездочка»	0
13.	МБДОУ ДС №13	0
14.	МБДОУ №1 «Солнышко»	0
15.	МБДОУ №2 «Северяночка»	0
16.	МБДОУ №7 «Пингвиненок»	1
17.	МБ ДОУ №8 «Якорек»	0
18.	МБДОУ №9 «Березка»	0
19.	МБДОУ «Детский сад №4 «Солнышко»	0
20.	МАДОУ «Детский сад №1 «Якорек»	0
21.	МБДОУ «Детский сад №3 «Теремок»	0
22.	МБДОУ «Детский сад №6 «Светлячок»»	0
23.	МБДОУ «Детский сад №46 «Северяночка»	0
24.	МАОУ ДО ЦДОД	0
25.	МБОУДО «ДДТ «Дриада»»	0
26.	МБОУ ДО ДДТ	0
27.	МАОУ ДО ЦТТИПО	0
28.	МБОУ ДО ДЮСШ г. Гаджиево	2
29.	МБОУДОДЮСШ г. Снежногорск	0
30.	МАОУ ДО ДЮСШ г. Полярный	3
31.	МАУ «ХЭК»	0

32.	МБОУ «ИМЦ»	0
33.	МАУО КШП	0
34.	Другие	0

В целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений в 2017 году специалистами Управления образования проведены четыре внеплановых контроля:

- в МБОУ ООШ №280 по вопросам обучения несовершеннолетнего обучающегося;
- в МБОУ ООШ №1 им. М.А. Погодина по вопросам антипедагогического обращения работников школы с несовершеннолетним обучающимся;
- в МБОУ ДЮСШ г. Гаджиево по вопросам действий тренера-преподавателя;
- в МБДОУ №7 по вопросам несогласия с действиями работодателя;
- в МБОУ ООШ №2 по вопросу некорректного отношения педагогов к несовершеннолетнему обучающемуся в школе.

По рассмотрению **первого заявления** комиссией приняты меры по устранению академической задолженности несовершеннолетним обучающимся.

По факту поступившей жалобы на действия педагогов МБОУ ООШ №1 имени М.А. Погодина была создана комиссия и проведен внеплановый контроль деятельности администрации по организации индивидуально-профилактической работы с учащимися, систематически пропускающими уроки и нарушающими правила поведения в школе.

Обращение принято во внимание специалистами Управления образования, с администрацией школы проведена работа, направленная на повышение культуры педагогов и улучшение качества предоставления услуг по реализации общеобразовательной программы основного общего образования.

По факту поступившей жалобы от родителя (законного представителя) учащегося МБОУ ДО ДЮСШ г. Гаджиево заявителю 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 факту **обращения педагога МБДОУ №7 «Пингвиненок»** по вопросу деления отпуска основных работников на части в период работы детского сада в режиме дежурного, фактов нарушений не выявлены.

По факту **обращения родителя (законного представителя) МБОУ ООШ №2** проведена выездная проверка по образовавшемуся конфликту между участниками образовательных отношений. С администрацией школы проведена беседа о соблюдении этических норм при обучении и воспитании обучающихся.

Директору МБОУ ООШ №2 указано провести работу, направленную на повышение культуры педагогов и улучшение качества предоставления услуг по реализации общеобразовательной программы основного общего образования.

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», руководителями школ МБОУ ООШ №2, МБОУДО ДЮСШ (г. Гаджиево), МБОУ ООШ №280 п. Оленья Губа, МБОУ ООШ №1 им. М.А. Погодина по вопросам разрешения конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений.

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 53 обращения. 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, организации государственной итоговой аттестации (далее – ГИА -2017).

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.