

СПРАВКА

по результатам анализа работы с обращениями граждан,
поступающих в Управление образования в 2017 году

В Управление образования в 2017 году поступило 75 письменных обращений граждан, что на 17,6% меньше прошлого года (2016 – 91 обращение).

Анализ динамики показывает, что в текущем году не смотря на уменьшение обращений, увеличилось количество обращений, поступивших от граждан в Управление образования из министерства образования и науки Хабаровского края, прокуратуры – 41 обращение. При этом некоторые обращения одновременно направлялись в два и более адреса.

Наибольшее количество жалоб поступило на ненадлежащую организацию работы руководителей образовательных организаций, на качество образовательного процесса, некорректное поведение педагогических работников – 24 (по сравнению с АППГ – 6).

Данный факт свидетельствует об отсутствии в образовательных организациях соответствующих локальных актов, положений, с которыми не были своевременно ознакомлены сотрудники, родители (законные представители); руководители образовательных организаций не принимают участие в классных родительских собраниях, не разъясняются вопросы, связанные с организацией учебно-воспитательного процесса.

В 2017 году было 3 обращения по поводу получения травмы учащимся, в 2016 – 1 письменное обращение.

Ответственность за жизнь и здоровье учащихся во время его нахождения в школе несет образовательное учреждение, в первую очередь – его руководитель.

Анализ тематики поступивших обращений свидетельствует, что наиболее актуальными были вопросы:

- организация подвоза детей – 4 обращения (АППГ – 3);
- ремонт образовательных организаций – 8 (АППГ – 11);
- предоставление мер социального характера педагогическим работникам – 3 (АППГ – 9), в частности вопросы, связанные с жильем.
- организация питания в образовательных организациях – 3 (АППГ – 1).

По результатам рассмотрения обращений следует, что часть ответов на обращения носит разъяснительный характер и составляет 61% от общего количества поступивших обращений.

В целях предупреждения поступающих обращений граждан руководителям образовательных организаций рекомендовано:

- Принимать участие в классных родительских собраниях, разъяснять вопросы, связанные с организацией учебно-воспитательного процесса; порядке рассмотрения обращений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
- Практиковать рассмотрение наиболее важных проблем, поднятых заявителями, на родительских собраниях, педагогических советах.

- Провести анализ обращений граждан, поступивших непосредственно в образовательную организацию (устно, письменно), по результатам которого провести мероприятия, направленные на недопущение возникновения конфликтных ситуаций.

- Информирование населения об услугах образования на территории района имени Лазо путем размещения информации в СМИ, на официальных сайтах образовательных организаций.

Начальник Управления образования



О.М. Абдулин