

## СПРАВКА

по результатам анализа работы с обращениями граждан,  
поступивших в Управление образования в 2020 году

В Управление образования в 2020 году поступило 118 письменных обращений граждан, что на 18 обращений больше прошлого года (2019 – 100 обращений). Из них – 72 обращения поступило непосредственно в Управление образования, 48 – в иные инстанции (МОиН ХК, Правительство края, Президенту, Уполномоченному по правам человека, прокурору района имени Лазо, прокурору Хабаровского края), которые в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», были перенаправлены в Управление образования для проведения проверки и предоставления информации.

Практически, специалистами Управления образования рассматривалось около 10 обращений в месяц. При этом, по каждому обращению проводится тщательная проверка.

Увеличилось количество обращений на организацию питания – 7 (АППГ – 1 обращение). В основном обращения были связаны с несоблюдением работниками школьной столовой требований СанПиН 2.3.2.2399-08. Только по 1 обращению информация не подтвердилась.

На ненадлежащую организацию работы руководителей ОО, педагогов в 2020 году поступило – 10 обращений (АППГ – 8 обращений). По результатам проведенных проверок привлечены к дисциплинарной ответственности практически все руководители и педагоги, в отношении которых проводились проверки.

Не смотря на систематические выезды сотрудников Управления образования в ОО, для оказания практической помощи по вопросам, связанным с организацией учебно-воспитательного процесса, как показывает практика, данная работа проводилась не на должном уровне. Поэтому, в 2021 году, на основании приказа Управления образования, еженедельно будет осуществляться выезд сотрудников Управления образования с целью изучения системы работы по организации образовательного процесса.

По вопросам организации подвоза в школу и ДООУ поступило 7 письменных обращений (АППГ – 11 обращений). В связи с принятием новых СанПиН, изменились требования к организации питания, к организации перевозки учащихся. В некоторых поселениях существует проблема по поиску водителя школьного автобуса, соответствующего критериям (стаж работы не менее 1 года, наличие категории «Д»). Поэтому, руководителям ОО рекомендовано провести работу среди родителей в данном направлении заранее.

В целях уменьшения обращений граждан проводится работа по информированию населения об услугах образования на территории района путем размещения информации в СМИ, инстаграме. В 2020 году в газете

«Наше время» опубликовано 157 статей о деятельности образовательных организаций (АППГ – 126 статей).

Одним из важных направлений работы является информирование населением муниципального района в формате информационных встреч. В 2020 году их проведено 36, в том числе, по вопросам:

- проведения ремонтов образовательных организаций (замена кровли и окон, ремонт спортивных залов) – 11 встреч;
- подвоза учащихся – 7 встреч;
- материально-технического обеспечения образовательного процесса (обеспечение рабочими тетрадями) – 7 встреч.

В ежедневном режиме гражданам оказываются консультации по телефонам «горячей линии», размещенным на официальном сайте Управления образования.

Начальник Управления образования



О.М. Абдулин