

**Анализ обращений граждан, поступивших в МУ « Управление образования Шелковского муниципального района»  
в 2019 году.**

Важной функцией деятельности Управления образования Шелковского муниципального района (далее Управление образования) обозначена работа с обращениями граждан, которая регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Известно, что руководители образовательных организаций самостоятельно и квалифицированно решают многие проблемы, возникающие у участников образовательных отношений. Вместе с тем одним из показателей эффективной работы руководителя является минимальное количество обращений граждан в вышестоящие инстанции.

С целью оценки качества работы образовательных организаций Управлением образования проанализированы устные и письменные обращения граждан.

За 2019 год в адрес Управления образования поступило 40 обращений, из них: 32 устных обращения; 8 письменных обращений.

1. Письменные обращения граждан.

В 2019 году письменные обращения были поданы на имя начальника Управления образования Геремеевой Х.А.

Тематика основных письменных обращений граждан, поступивших и рассмотренных Управлением образования

Тематика обращений	Количество письменных обращений за 2019 год
Поступление в 1 класс	1
Конфликт (учитель – ученик)	1
Оказание материальной помощи	3
По вопросам организации учебного процесса	3

Итого:	8
--------	---

Тематикой письменных обращений граждан в отчетном году являлись: конфликтная ситуация во взаимоотношениях участников образовательных отношений, поступление в 1 класс, .

Все граждане по своим обращениям получили разъяснения. Каждому обратившемуся компетентные должностные лица на основании соответствующих законов разъясняли их права.

## 2. Устные обращения граждан.

В отчетном периоде в Управлении образования начальником управления образования, специалистами проводились личные приемы граждан, принимались телефонные звонки. Было принято 32 обращения. Граждане обращались по различным вопросам: организация образовательного процесса в образовательных учреждениях, прием детей в 1 класс, проведение ГИА.

Тематика обращений	Количество устных обращений за 2017 год
Проведение ГИА	18
Поступление в 1 класс	10
Организация образовательного процесса	4
Итого:	32

За отчетный период на первом месте в общем количестве устных обращений составили обращения по поводу поступления в 1 класс. Вторыми по значимости являлись устные обращения граждан по проведению ГИА.

По каждому обращению сотрудниками Управления образования давались устные ответы с разъяснениями, предоставлялся пакет документов,

оказывалась помощь в определении детей в общеобразовательные организации .

Таким образом, с целью повышения эффективности работы с обращениями граждан, Управление образования рекомендует руководителям образовательных организаций:

1. Ведение регистрационного учета письменных и устных обращений участников образовательных отношений;
2. Анализировать не реже 1 раза в год содержание и количество обращений, аналитические справки рассматривать на педагогических советах.
3. Изучать нормативно-правовые документы в сфере образования на родительских собраниях, на педагогических совещаниях для повышения правовой грамотности участников образовательных отношений.
4. Направлять в Управление образования ходатайства, в случае возникновения конфликта интересов, для решения вопроса (например, для оказания содействия в зачислении ребенка в образовательную организацию в условиях отсутствия мест в ОО и др.)

Главный специалист  
МУ «УО Шелковского  
муниципального района»  
Зулуева З.В.