

**Анализ обращений граждан, поступивших в МУ « Отдел образования
Шелковского муниципального района»
в 2020 году.**

Важной функцией деятельности Отдела образования Шелковского муниципального района (далее -Отдел 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 Отделом образования проанализированы устные и письменные обращения граждан.

За 2020 год в адрес Управления образования поступило 30 обращений, из них: 26 устных обращений; 4 -письменных .

1. Письменные обращения граждан.

В 2020 году письменные обращения были поданы на имя начальника Отдела образования Геремеевой Х.А.

Тематика основных письменных обращений граждан, поступивших и рассмотренных Управлением образования

Тематика обращений	Количество письменных обращений за 2020 год
Отказ от посещения уроков чеченского языка	1
Выдача документа о среднем общем образовании	1
Оказание помощи в приобретении школьных принадлежностей.	1

Перевод обучающегося в другой класс	1
Итого:	4

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

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 Отделе образования начальником управления образования, специалистами проводились личные приемы граждан, принимались телефонные звонки. Было принято 26 обращений. 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	12
Поступление в 1 класс	10
Организация образовательного процесса	4
Итого:	26

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 Отдела образования давались устные ответы с разъяснениями, предоставлялся пакет документов,

оказывалась помочь в определении детей в общеобразовательные организации .

Таким образом, с целью повышения эффективности работы с обращениями граждан, Отдел 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 Отдел образования ходатайства, в случае возникновения конфликта интересов, для решения вопроса (например, для оказания содействия в зачислении ребенка в образовательную организацию в условиях отсутствие мест в ОО и др.)

Заместитель начальника
МУ «ОО Шелковского
муниципального района»
Зулуева З.В.