**Анализ обращений граждан, поступивших**

**в управление образования администрации Нанайского муниципального района** **в 2019 году**

Важной функцией деятельности управления образования администрации Нанайского 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 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 письменные обращения граждан, поступивших в администрацию Нанайского муниципального района в течение 2019 года, в сравнении с 2018 годом.

Администрация района в рамках компетенции управления образования в 2019 году направило 20 письменных обращений граждан, в 2018 году было направлено 13 письменных обращений.

Таблица 1. Основные адресаты, рассматривающие письменные обращения граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| адресат, рассматривающий обращение граждан | 2018 год | 2019 год |
| Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 1 | 1 |
| Уполномоченный по правам человека в Хабаровском крае | 1 | - |
| Губернатор Хабаровского края | 1 | 5 |
| Главное управление Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений | 1 | 3 |
| Глава администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края | 3 | 9 |
| Прокуратура | - | 2 |
| Министерство образования и науки Хабаровского края | 4 | - |
| Управление образования администрации нанайского муниципального района | 2 | - |
| **Итого:** | **13** | **20** |

Таблица 2. Тематика основных письменных обращений граждан, поступивших и рассмотренных управлением образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика обращений | Количество письменных обращений за 2018 год | Количество письменных обращений за 2019 год |
| Создание условий для предоставления школьного автобуса с. Нижняя Манома | - | 1 |
| Осуществление подвоза учащихся старших классов | 1 | - |
| Ненадлежащая организация образовательного процесса, питания для детей с ограниченными возможностями здоровья, ущемление прав ребенка заявителя | - | 1 |
| О переводе детей из школы с. Лидога, проживающих в с. Нижняя Манома в школу с. Троицкое, организация перевозки  | - | 2 |
| Строительство детских садов: Джонка, Дада | - | 3 |
| Строительство новой школы: Дада | - | 2 |
| Выделение места в детском саду | 2 | 3 |
| Кадровая потребность в педагогическом составе  |  | 1 |
| Критика деятельности должностных лиц в образовательных учреждениях | 5 | 4 |
| О привлечении учителя к ответственности |  | 1 |
| Оплата труда работников образовательного учреждения, другие нарушения трудового законодательства | 2 | 2 |
| Конфликт (учитель – ученик, воспитатель – родители) | 1 | - |
| Увековечивание имени летчика | 1 | - |
| Льготы | 1 | - |
| **Итого** | **13** | **20** |

Мы видим, что в 2019 году количество письменных обращений увеличилось на 53,8%, а также изменилась тематика основных письменных обращений граждан.

Основной тематикой письменных обращений граждан в отчетном году являлись: критика деятельности должностных лиц в образовательных учреждениях, оплата труда работников образовательных организаций, ненадлежащая организация образовательного процесса, питания для детей с ограниченными возможностями здоровья, ущемление прав ребенка заявителя, вмешательство управления образования позволило разрешить конфликтную ситуацию и не допустить обращения граждан в вышестоящие контролирующие органы.

Увеличение количества обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым годом произошел по вопросам: образовательных, межличностных и трудовых отношений. Анализ обращений граждан показал, что они, в основном, обусловлены отсутствием возможности получения ответа на поставленный вопрос непосредственно в образовательном учреждении от руководителя.

Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета образовательных учреждений и управления, укреплению их связи с населением.

Все граждане по своим обращениям получили разъяснения. Это свидетельствует о недостаточности правовых знаний у наших граждан. Многие не знакомы с законами и постановлениями, принятыми как на федеральном, так и на региональном и местном уровне. Каждому обратившемуся должностные лица управления образования на основании соответствующих законов разъясняли их права.

Таким образом, с целью повышения эффективности работы с обращениями граждан, управление образования рекомендует руководителям образовательных учреждений:

1. Ввести регистрационный учет 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 условиях отсутствие мест в образовательном учреждении и др.);

5. Учитывать при распределении стимулирующих надбавок наличие обоснованных жалоб на деятельность работников образовательных учреждений.