

Анализ работы комитета по образованию администрации Тихвинского района с обращениями граждан за 2013 год.

Работа с обращениями граждан является одной из функций комитета по образованию.

Обращения граждан рассматриваются в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

В комитете сложилась определенная система работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан. В рассмотрении обращений граждан принимают участие все специалисты комитета. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагалась на должностных лиц, непосредственных исполнителей ответов заявителям.

За 2013 год поступило 15 письменных обращений граждан, что составило на 10 обращений меньше, чем за 2012 год. 4 поступивших обращения – коллективные: от родителей воспитанников дошкольной группы МОУ «Борская ООШ» о доступности дошкольного образования в летний период, 2 коллективных обращения от родителей обучающихся МОУ «Ганьковская СОШ» о сохранении статуса школы, от родителей обучающихся 2-х классов МОУ «СОШ №9» о введении шестидневной учебной недели.

Обращения граждан по поступлению:

- лично гражданами и почтой – 12;
- электронной почтой – 3.

Тематика обращений:

Тематика обращений	2012 год		2013 год	
	Количество обращений	%	Количество обращений	%
Доступность дошкольного образования	10	40%	5	33%
Организация образовательного процесса в ОУ	6	24%	3	20%
Защита прав детей	4	16%	4	26%
Защита социальных прав и гарантий работников	3	12%	2	14%
Регулирование межличностных отношений участников образовательного процесса	2	8%	1	7%

Поступившие обращения рассмотрены в сроки:

- до 15 дней – 9 (60%),
- до 30 дней – 5(33%),

- свыше 1 месяца – 1 (7%).

Сведения по устным обращениям:

	2012 год	2013 год
Проведено личных приемов:	42	37
в том числе:		
- руководителем	9	7
- специалистами	33	30
Тематика устных обращений граждан:		
- организация образовательного процесса в образовательных учреждениях	9	7
- доступность дошкольного образования	19	17
- организация летнего отдыха детей	7	8
- трудоустройство граждан	7	6
Результаты рассмотрения устных обращений:		
- разъяснено	42	37
- решено	-	-
- отказано (с указанием причин отказа)	-	-

ВЫВОДЫ:

Положительные тенденции:

- существенно уменьшилось количество поступивших обращений;
- уменьшилось число обращений, связанных с организацией образовательного процесса в ОУ и доступностью дошкольного образования;
- стабилизировалось число обращений по вопросам защиты прав детей.

Следует отметить, что 6 (40%) поступивших за помощью или разъяснением в комитет по образованию обращений, не обоснованы. Это позволяет сделать вывод о недостаточном использовании административного ресурса в образовательных учреждениях, неквалифицированном применении нормативно-правовой базы учреждения в организации образовательного процесса. При четкой работе руководителей образовательных учреждений по информированию всех участников образовательного процесса о существующей нормативно-правовой базе функционирования всех типов и видов учреждений, данные обращения можно было избежать, так как все вопросы данных обращений граждан находятся в компетенции руководителей ОУ.