

исх. № 830 /05-05 от 28.12.17г.

Начальнику отдела по работе с
обращениями граждан
администрации города Евпатории
Республики Крым

Информация
о работе с обращениями граждан и организации их личного приема
в МБОУ «СШ № 14» за 2017 год

№ п/п	Критерии оценки по работе с обращениями граждан	Информация
1	ФИО, должность, телефон сотрудников, отвечающих за работу с обращениями граждан.	Габидуллина Ф.Р., директор МБОУ «СШ № 14», тел. +7(36569)20806
2.	Как проводится учет, регистрация обращений граждан и формирование архива обращений граждан.	Разработана и ведется документация по регистрации, приему граждан: разработано Положение о личном приеме граждан в МБОУ «СШ № 14»; - ведется журнал учета личного приема граждан; - ведется журнал учета предварительной записи на прием.
3	Количество, поступивших обращений граждан. На сколько уменьшилось (увеличилось) количество обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого года? Указать основные причины обращений.	Всего – 1122, из них: - 481- по выдаче справок по подтверждению обучения в учреждении, для предоставления в Пенсионный фонд и другие службы, по месту требования; -594- по временному выбыванию из учреждения на оздоровление и прибытию из оздоровительного учреждения в течение учебного года; переводу детей из других образовательных учреждений города, Республики Крым и регионов России, о выбывании из учреждения в другие образовательные учреждения; - 47 личных обращений к администрации учреждения по организации образовательного процесса (по поступлению в 1-е, 8 классы с углубленным

№ п/п	Критерии оценки по работе с обращениями граждан	Информация
		изучением физики,10-е профильные классы, по вопросу взаимоотношений в детском коллективе, по организации образовательного процесса). Количество обращений в 2016 году -922; из них 345 - справок по подтверждению обучения в учреждении, для предоставления в Пенсионный фонд и другие службы, по месту требования; 541-заявления по пребыванию и выбыванию переводу детей из других образовательных учреждений города, Республики Крым и регионов России, о выбывании из учреждения в другие образовательные учреждения; 36- личных обращений.
4	Результаты рассмотрения обращений граждан. Указать количество обращений - "поддержано", "разъяснено", "меры приняты", "не поддержано", рассмотрено с нарушением срока. Указать причины отказов, нарушений.	Все обращения рассматривались в установленные сроки и результаты доводились до сведения обратившихся граждан. По личным обращениям: Поддержано-36 за прошлый год -22 Разъяснено -5 за прошлый год-5 Меры приняты-6 за прошлый год-9 Не поддержано- 0 за прошлый год-0 Отказы -0 за прошлый год -0 Рассмотрено с нарушением срока -0 за прошлый год -0
5	Количество повторных обращений граждан. Указать причины повторных обращений (принятые меры по их решению).	0 за прошлый год-0
6	Количество коллективных обращений граждан. Указать причины коллективных обращений (принятые меры по их решению).	Всего- 6. 1. По объявлению благодарности учителям за качество обучения -2 обращения (исполнено); 2. По принятию мер в отношении обучающегося 2 класса, нарушающего систематически правила поведения обучающихся (проведена беседа с родителями об ответственности за воспитание ребенка, психологическая служба и классный руководитель проводят работу по определению направлений вовлечения ребенка в детский коллектив); 3. по вопросам комплектованию школы педагогическими кадрами (школа укомплектована педагогическими кадрами на 100%)

№ п/п	Критерии оценки по работе с обращениями граждан	Информация
		4. По определению формы обучения обучающемуся 5 класса (переведен по заявлению родителей на домашнее обучение); 5. По организации образовательного процесса в классе (осуществляется контроль ведения предметов, оказывается методическая помощь учителям и классному руководителю, вопрос взят под контроль администрации до конца учебного года). За прошлый год -2.
7	Каким образом проводятся личные приемы граждан? Указать кол-во проведенных приемов (дней). Указать кол-во граждан, принятых на личных приемах; основные вопросы, озвученные в ходе личного приема и результаты их рассмотрения.	Личные приемы ведутся директором МБОУ и заместителями директора в утвержденное графиком время, а также по необходимости – в течение рабочего времени. Количество проведенных приемов – 46 Количество граждан, принятых на личном приеме – 46 Основные вопросы, озвученные в ходе личного приема и результаты их рассмотрения: 1. Прием в учреждение, перевод в учреждение из другой образовательной организации; 2. Взаимоотношения участников образовательного процесса. 3. Организация образовательного процесса в классе. Все обращения рассмотрены и по ним даны ответы в установленные сроки. За прошлый год: Количество проведенных приемов – 36 Количество граждан, принятых на личном приеме – 36 Основные вопросы, озвученные в ходе личного приема и результаты их рассмотрения: 4. Прием в учреждение, перевод в учреждение из другой образовательной организации; 5. Взаимоотношения участников образовательного процесса. Все обращения рассмотрены и по ним даны ответы в установленные сроки.
8	Какие мероприятия проводятся по совершенствованию работы по обращениям граждан. Какие меры	Проводится разъяснительная работа с родительской общественностью с использованием родительских собраний, встреч директора с родителями один

№ п/п	Критерии оценки по работе с обращениями граждан	Информация
	принимаются по недопущению несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставления формальных ответов.	раз в квартал, информация по деятельности учреждения размещена на сайте учреждения. Несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставления формальных ответов не было.
9	Количество лиц, привлеченных к ответственности за волокиту, формальное и несвоевременное рассмотрение обращений граждан (указать ФИО, должность).	-
10	Основные проблемные вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан. Какие меры принимаются для их решения.	Основные проблемные вопросы, затрагиваемые в обращениях: 1. Вопросы улучшения материально-технического состояния учреждения. 2. Взаимоотношения участников образовательного процесса.
11	Информационная деятельность по работе с обращениями граждан (стенды, информация на офиц. сайте и т.п.).	Информационный стенд, сайт учреждения
12.	Количество обращений граждан, поступивших в структурное подразделение на «Прямую линию» для связи с общественностью. Основные вопросы, поставленные в ходе телефонного разговора, результаты рассмотрения указанных вопросов.	0
13.	Замечания, предложения, рекомендации, проблемные ситуации в работе структурного подразделения для дальнейшего изучения и решения отделом по работе с обращениями граждан	-

Директор МБОУ «СШ № 14»

Ф.Р. Габидуллина

