

Исх. №236/01-15 от 01.04.2016г.

Начальнику отдела по работе
с обращениями граждан
Орешкевич В.М.

Информация
о работе с обращениями граждан и организации их личного приема
в МБОУ «СШ № 14» за I квартал 2016 года

№ 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. +79787028371
2.	Как проводится учет, регистрация обращений граждан и формирование архива обращений граждан.	Документация по регистрации, приему граждан ведется согласно Положению о личном приеме граждан в МБОУ «СШ № 14»; - ведутся журнал учета личного приема граждан; 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 – 152, из них: - 58 - по выдаче справок по подтверждению обучения в учреждении, для предоставления в Пенсионный фонд и другие службы, по месту требования; -89- по временному выбыванию из учреждения на оздоровление и прибытию из оздоровительного учреждения в течение к; переводу детей из других образовательных учреждений города, Республики Крым и регионов России, о выбывании из учреждения в другие образовательные учреждения; - 5 личных обращений к администрации учреждения по организации образовательного процесса (о приеме в профильные классы, по организации образовательного процесса, по приему в учреждение). Количество обращений в I квартале 2015 года -194, из них: справок -113, заявлений-69, личных -12.

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-1 за данный период прошлого года- 1 Разъяснено -2 за данный период прошлого года - 10 Меры приняты-2 за данный период прошлого года -1 Не поддержано- 0 за данный период прошлого года - 0 Отказы - 0 за данный период прошлого года-0. Рассмотрено с нарушением срока -0; за данный период прошлого года-0.
5	Количество повторных обращений граждан. Указать причины повторных обращений (принятые меры по их решению).	-
6	Количество коллективных обращений граждан. Указать причины коллективных обращений (принятые меры по их решению).	-
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 – 24 (за данный период прошлого года-24) Количество граждан, принятых на личном приеме – 5 (за данный период прошлого года-12) 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. (Основные вопросы, озвученные в ходе личного приема и результаты их рассмотрения за данный период прошлого года: 1. Прием в учреждение, перевод в учреждение из другой образовательной организации, прием на работу, увольнение с работы). Все обращения рассмотрены и по ним даны ответы в установленные сроки
8	Какие мероприятия проводятся по совершенствованию работы по обращениям граждан. Какие меры принимаются по недопущению несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставления формальных ответов.	Проводится разъяснительная работа с родительской общественностью с использованием родительских собраний, встреч директора с родителями один 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. 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.	-

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»