

исх. № 817/01-15 от 30.12.16г.

Начальнику отдела по работе с
обращениями граждан
администрации города Евпатории
Республики Крым
Смирняковой Л. В.

Информация
о работе с обращениями граждан и организации их личного приема
в МБОУ «СШ № 14» за 2016 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 – 886, из них: - 345 - по выдаче справок по подтверждению обучения в учреждении, для предоставления в Пенсионный фонд и другие службы, по месту требования; -541- 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;

№ п/п	Критерии оценки по работе с обращениями граждан	Информация												
		- 36 личных обращений к администрации учреждения по организации образовательного процесса (о переводе в другой класс школы, по поступлению в 1-й,8класс с углубленным изучением физики, по вопросу взаимоотношений в детском коллективе, о приеме в профильные классы, по организации образовательного процесса). Количество обращений в 2015 году -909; из них 405 - справок по подтверждению обучения в учреждении, для предоставления в Пенсионный фонд и другие службы, по месту требования; 520-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; 45- 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: <table><tr><td>Поддержано-22</td><td>за прошлый год -22</td></tr><tr><td>Разъяснено -6</td><td>за прошлый год-14</td></tr><tr><td>Меры приняты-9</td><td>за прошлый год-9</td></tr><tr><td>Не поддержано- 0</td><td>за прошлый год-0</td></tr><tr><td>Отказы -0</td><td>за прошлый год -0</td></tr><tr><td>Рассмотрено с нарушением срока -0</td><td>за прошлый год -0</td></tr></table>	Поддержано-22	за прошлый год -22	Разъяснено -6	за прошлый год-14	Меры приняты-9	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
Поддержано-22	за прошлый год -22													
Разъяснено -6	за прошлый год-14													
Меры приняты-9	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).	<table><tr><td>0</td><td>за прошлый год-1</td></tr></table>	0	за прошлый год-1										
0	за прошлый год-1													
6	Количество коллективных обращений граждан. Указать причины коллективных обращений (принятые меры по их решению).	Всего 2. 1. По приведению наполняемости в параллели 6-х классов в соответствие с санитарными нормами. (Сформирован дополнительный класс 6 -Г, средняя наполняемость в параллели 6-х классов составляет 24,8). 2. По принятию мер в отношении обучающегося 4-Б класса, нарушающего систематически правила поведения обучающихся. (проведена беседа с родителями об ответственности за воспитание ребенка, психологическая служба и классный руководитель проводят работу по определению												

№ п/п	Критерии оценки по работе с обращениями граждан	Информация
		направлений вовлечения ребенка в детский коллектив). За прошлый год -3.
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 – 36 Количество граждан, принятых на личном приеме – 36 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. Все обращения рассмотрены и по ним даны ответы в установленные сроки. За прошлый год: Количество проведенных приемов – 46 Количество граждан, принятых на личном приеме – 39 Основные вопросы, озвученные в ходе личного приема и результаты их рассмотрения: 3. Прием в учреждение, перевод в учреждение из другой образовательной организации; 4. 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 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	

№ п/п	Критерии оценки по работе с обращениями граждан	Информация
	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