

Анализ работы с обращениями граждан за 2020 год

МОУ «Гимназия им. В.А.Надькина»

1. Положение о работе с обращениями граждан утверждено приказом от 18.12.2013 №116-42-167/9.
2. Ответственные за прием и регистрацию письменных и устных обращений граждан – делопроизводитель Кошевенко Татьяна Олеговна
3. Всего поступило обращений- 922
  - письменных обращений (без учета сайта) - 876
  - письменных обращений с использованием сайта – 2
  - устных обращений (с учетом телефонных звонков требующих неоднозначных ответов) –46
  - письменных и устных обращений по работе с электронным журналом и дневником – 4
  - письменных и устных обращений по регистрации в Навигаторе дополнительного образования – 40
4. Тематика обращений:

	По ОУ на 2020 г.	В сравнении 2020г/2019г
<b>Тематика обращений</b>		
Организация учебно-воспитательного процесса	12	12/4
Работа учителя и других работников учреждения (т.е. взаимоотношения в коллективе работников)	0	0/2
Взаимоотношения школьников в коллективе сверстников	1	1/1
Оказание помощи семьям, детям	0	0
Перевод на обучение в СПО	16	16/3
Перевод на очно/заочную, семейную форму обучения	14	14/17
Перевод на обучения с применением дистанционных технологий (заявление родителей)	656	656/0
Перевод в другую ОО, другой город	41	41/35
Устройство в ОО в учебном году	117	117/114
Организация питания обучающихся	1	1/0
Другие (организация аттестации по семейной форме обучения, организация обучения по ИУП, выдача дубликатов и т.д.)	64	64/14
Оказание платных услуг, организация летнего отдыха	0	0/44
<b>Итого</b>	<b>922</b>	<b>922/234</b>
<b>Проведено служебных расследований</b>	<b>2</b>	<b>2/2</b>

5. Выводы:

- 1) Из общего количества жалоб большинство направлено на решение организационных вопросов в образовательном процессе (прием/ переход учащегося в ОУ, переход в СПО, переход на иную форму обучения, выдача документов и др.), в том числе организация обучения с применением дистанционных технологий – 71% от общего количества обращений;
- 2) По сравнению с прошлым учебным годом не было обращений по решению взаимоотношений в коллективе, по оказанию платных услуг и/или летнего отдыха учащихся (организация летней оздоровительной кампании в 2020 году не проводилась);
- 3) Возросло количество обращений по организации учебно-воспитательного процесса, как и обращений по переходу в СПО со ступени среднего общего образования;
- 4) По итогам обращений граждан организовано проведение 2-х служебных расследований;
- 5) Большинство обращений граждан в 2020 году оформлялось в письменном формате (95%), в том числе посредством электронной почты гимназии, ресурс сайта использовался незначительно.