

**Информация
о работе с обращениями граждан в МБУДО «Центр детского творчества»
в 2019 году**

1. Работа по обращению граждан в МБУДО «Центр детского творчества» ведется с соблюдением федерального, областного законодательства, иных правовых актов, изменений и дополнений, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2. Личный прием граждан проводится в соответствии с графиком, утвержденным приказом № 265 от 02.09.2019 на 2019-2020 учебный год и ведется также вне установленного графика, по требованию граждан и согласно срочности обращения.

3. График приема администрации расположен на информационном стенде учреждения. Прием ведут:

- директор Семенова Нина Эдуардовна, по средам - с 16.00 до 18.00;

- заместитель директора по учебно-воспитательной работе Тараненко Татьяна Васильевна, по вторникам - с 10.00-12.00, с 16.00 до 18.00;

4. На личных приемах и в письменных ответах гражданам предоставляется исчерпывающая информация по поднимаемому вопросу. Поступающие предложения и заявления рассматриваются в надлежащие сроки, незамедлительно принимаются меры по устранению возникающих проблем непосредственно в учреждении, дается аргументированное объяснение, если данное обращение нет возможности выполнить, с указанием веских причин.

5. Стеновая информация о телефонах руководителей, днях и времени приема граждан по личным вопросам обновляется своевременно.

6. Ответственность за делопроизводство по работе с обращениями граждан возложена на Сергейчук Светлану Геннадьевну секретаря, согласно приказа № 12 от 09.01.2020

7. За 2019 год в учреждение по личным вопросам обратилось 43 граждан (устные обращения), письменных обращений принято – 1 (по запросу УПФ РФ о подтверждении периодов работы в учреждении). Итого – 44 обращения, что на 12,8% больше, чем в 2018 году (в 2018 году: устных обращений - 38, письменных – 1, итого 39 обращений).

8. Основными вопросами, по которым обращаются граждане, продолжают оставаться:

8.1. вопросы касающиеся образовательного процесса (пожелания по созданию условий направленных на повышение комфортности образовательного процесса, помощь в выборе детьми творческого объединения, согласно способностям ребенка и пожеланиям родителей; предложения и пожелания об открытии дополнительных групп; прохождение педагогической практики студентами, проведение психологического тестирования воспитанников на предмет подготовки к школе, и пр.) – 13 обращений (31,9% от общего количества обращений за год);

8.2. вопросы касающиеся пенсионного назначения (подтверждение периодов работы в учреждении и трудового стажа, информация о переименовании учреждения) – 3 обращения (7,1% от общего количества обращений за год);

8.3. вопросы по трудоустройству в учреждение – 28 обращений (68,3% от общего количества обращений за год)

Вопросы обращения граждан	2019 год (квартал)				Итого
	I	II	III	IV	
1. Трудоустройство в учреждение, всего:	5	3	17	3	28
- педагогические работники, специалисты, из них:	3	0	13	3	19

на постоянную работу	2	0	1	1	4
по совместительству	1	0	12	2	15
- обслуживающий персонал	2	3	4	0	9
2. Подтверждения периодов работы в учреждении и трудового стажа, переименование учреждения, из них:	1	0	2	0	3
письменное обращение	1	0	0	0	1
3. Вопросы связанные с образовательным процессом(справка в учебные заведения об посещении творческого объединения, информация о расписании занятий, выбор детей творческого объединения, согласно способностям ребенка и пожеланиям родителей, прохождение педагогической практики студентами и пр.)	1	5	3	4	13
Итого	7	8	22	7	44

за I квартал - 7 обращений граждан (15,9% от общего количества обращений за год):

за II квартал - 8 обращений граждан (18,2% от общего количества обращений за год):

за III квартал - 22 обращения граждан (50% от общего количества обращений за год):

за IV квартал - 7 обращений граждан (15,9% от общего количества обращений за год):

9. Все обращения рассмотрены в срок, даны мотивированные разъяснения. По статусу рассмотрения: удовлетворительно – 41, мотивированное разъяснение – 3 (замена окон на пластиковые, установка скамеек перед главным входом невозможны из-за отсутствия финансирования; оборудование помещения для колясок, велосипедов и самокатов невозможна из-за ограниченности площадей- выделено место)

10. Аналитическая справка о рассмотрении устных обращений граждан поступивших в МБУДО «Центр детского творчества» в 2019 году прилагается (Приложение 1)

11. Аналитическая справка о рассмотрении письменных обращений граждан, поступивших в МБУДО «Центр детского творчества» в 2019 году прилагается (Приложение 2)

Директор МБУДО
«Центр детского творчества»

Н.Э.Семёнова

Аналитическая справка

о рассмотрении устных обращений граждан, обратившихся на личный прием к директору МБУДО «Центр детского творчества» Семёновой Н.Э. в 2019 году

№ п/п	Категория и характер обращений	Сравнительный период			
		2018	2019	% от 2018	% уменьшения / увеличения от 2018 года
1	Всего обратилось на личный прием	38	43	113,2	+ 13,2%
2.	Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам: 1. трудоустройство;	22	28	127,3	+ 27,3 %
	2. подтверждение трудового стажа;	3	3		0 %
	3. образовательный процесс, в том числе:	13	13	100	0 %
	- получение характеристики на ребенка(поступление, направление в Орленок, Артек, и пр.)	4	7	175	+75%
	- получение характеристики для органов опеки;	2	2	100	0 %
	- предложения по благоустройству учреждения;	0	3	300	+300%
	-присутствие родителя на занятиях (особенности характера ребенка)	0	1	100	+100%
	-открытие дополнительных групп	2	0	200	-200%
	-студенческая практика	1	0	100	-100%
	-образовательные вопросы(перевод в др.группу, помощь при выборе направления, прием в резерв	3	0	300	-300%
	-конфликтные ситуации между детьми	1	0	100	-100%
	3	Повторно обратились	0	0	
4.	Всего исполнено, в том числе	38	43	113,2	+ 13,2%
	- в срок;	38	43	113,2	+ 13,2%
	-с нарушением срока	0	0	0	0
5	Результат рассмотрения:				
	- разъяснено;	2	3	150	+ 50 %
	- положительно;	36	40	111,1	+ 11,1%
	- отрицательно;				
	- принято к сведению				
6.	Категории обратившихся граждан:				
	- родители;	11	10	90,9	- 9,1 %
	- работники учреждений образования;	7	13	185,7	+85,7%
	- пенсионеры;	5	8	160	+ 60%

	- другие (работники не обр. уч., студенты, после окончания ВУЗов)	15	12	80	- 20%
7.	Переходящих обращений на следующий квартал по срокам исполнения - 0 Проведено <u>43</u> личных приемов граждан				

Приложение № 2

Аналитическая справка
о рассмотрении письменных обращений граждан, поступивших
в МБУДО «Центр детского творчества» в 2018 году

№ п/п	Категория и характер обращений	Сравнительный период			% уменьшения / увеличения от 2018 года
		2018	2019	% от 2018	
1	Всего поступило обращений, в том числе: - о качестве образовательного процесса - о подтверждении стажа работы	1 0 1	1 0 1	100 0 100	0 % - 0%
2	Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам	1	1	100	0%
3	Повторно обратились	0	0	0	0
4.	Всего исполнено: в том числе в срок с нарушением срока	1 1 0	1 1 0	100 100 0	0% 0% 0
5.	Результат рассмотрения: -разъяснено -положительно -отрицательно - принято к сведению	0 1	0 1		- 0%
6.	Поступило на рассмотрение: - заявлений; -жалоб; -коллективных обращений	1 0 0	1 0 0	100 0 0	0% - -
7.	Рассмотрено обращений: - с выездом на место; - комиссионно	0 0	0 0	0 0	0 0
8	Категории обратившихся граждан: - родители; - педагоги; - пенсионеры - другие	0 0 0 1	0 0 0 1	0 0 0 100	- - - 0%
9	От кого поступили обращения: - Управление образования; - УВД г. Волгодонска; - КНД;	0 0 0	0 0 0	0 0 0	- - -

	- Прокуратура города; - Депутаты Волгодонской городской Думы; - Пенсионного фонда и т.д.	0 0 1	0 0 1	0 0 100	- - 0%
1 0	Переходящих обращений на следующий квартал по срокам исполнения - 0				

Рассмотрено 1 письменное обращение

