

Информация о работе с обращениями граждан в МБУДО «Центр детского творчества» в 2020 году

Работа по обращению граждан в МБУДО «Центр детского творчества» в 2020 году велась с соблюдением федерального, областного законодательства, иных правовых актов, изменений и дополнений, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

1. Личный прием граждан ведется в соответствии с графиком, утвержденным приказами № 265 от 02.09.2019 на 2019-2020 учебный год и № 186 от 01.09.2020 на 2020-2021 учебный год. Личный прием ведется также вне установленного графика, по требованию граждан и согласно срочности обращения.

2. График приема администрации расположен на информационном стенде учреждения.

График приема граждан администрацией учреждения:

- 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;

3. 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.

4. Информация подтверждающая периоды работы, необходимые при оформлении пенсии сотрудников работавших ранее в учреждении, справки содержащие информацию о реорганизации, переименовании учреждения и справки о заработной плате выдаются секретарем Сергейчук С.Г. и бухгалтером Великодней С.В.

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 2020 год в учреждение::

- по личным вопросам обратилось 20 граждан (устные обращения),
- письменных обращений принято – 3 (по заявлениям граждан о подтверждении периодов работы в учреждении и получении характеристики на воспитанника для предоставления в судебные органы).

Итого – 23 обращения, что на 52,3% меньше, чем в 2019 году (в 2019 году: устных обращений - 43, письменных – 1, итого 44 обращения).

8. Основными вопросами, по которым обращаются граждане:

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; изменение расписания; предоставление характеристики на воспитанников, разъяснения родителям об изменениях в связи с коронавирусной инфекцией и пр.) – 7 обращений (30,4% от общего количества обращений за год);

8.2. вопросы касающиеся пенсионного назначения (подтверждение периодов работы в учреждении и трудового стажа, информация о переименовании учреждения) – 2 обращения (8,7% от общего количества обращений за год);

8.3.вопросы по трудоустройству в учреждение – 14 обращений (60,9% от общего количества обращений за год)

Вопросы обращения граждан	2020год (квартал)				Итого
	I	II	III	IV	
1. Трудоустройство в учреждение, всего:	1	-	13	-	14
- педагогические работники, специалисты, из них:	-	-	9	-	9
на постоянную работу	-	-	8	-	8
по совместительству	-	-	1	-	1
- обслуживающий персонал	1	-	4	-	5
на постоянную работу	1	-	2	-	3
по совместительству	-	-	2	-	2
2. Подтверждения периодов работы в учреждении и трудового стажа, переименование учреждения, из них:	-	1	-	1	2
письменное обращение	-	1	-	1	2
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.), всего	1	1	-	5	7
- характеристика на воспитанника для суда, органов опеки	1	1	-	-	2
- информирование по расписанию занятий	-	-	-	3	3
- пожелания по созданию условий направленных на повышение комфортности образовательного процесса (питание)	-	-	-	1	1
- разъяснения родителям об изменениях в связи с короновирусной инфекцией	-	-	-	1	1
письменное обращение	1	-	-	-	1
Итого	2	2	13	6	23

за I квартал - 2 обращений граждан (8,7% от общего количества обращений за год):

за II квартал - 2 обращений граждан (8,7% от общего количества обращений за год):

за III квартал - 13 обращения граждан (56,5% от общего количества обращений за год):

за IV квартал - 6 обращений граждан (26,1% от общего количества обращений за год):

9. Все обращения рассмотрены в срок, даны мотивированные разъяснения. По статусу рассмотрения: удовлетворительно– 21, мотивированный отказ – 1 (организовать

питание для воспитанников творческого объединения «Центр раннего развития»), 1- разъяснено и принято компромиссное решение проблемы (отказ матери

проводить термометрию термометром учреждения; при посещении занятий используется свой личный проверенный термометр).

10. Аналитическая справка о рассмотрении устных обращений граждан поступивших в МБУДО «Центр детского творчества» в 2020 году прилагается **(Приложение 1)**

11. Аналитическая справка о рассмотрении письменных обращений граждан, поступивших в МБУДО «Центр детского творчества» в 2020 году прилагается **(Приложение 2)**

Директор МБУДО
«Центр детского творчества»

Н.Э.Семёнова

Приложение № 1

Аналитическая справка
о рассмотрении устных обращений граждан, обратившихся на личный прием к директору МБУДО «Центр детского творчества» Семёновой Н.Э. в 2020 году

№ п/п	Категория и характер обращений	Сравнительный период			
		2019	2020	% от 2019	% уменьшения / увеличения от 2019г
1	Всего обратилось на личный прием	43	20	46.5	-53,5
2.	Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам:	28	14	50	-50,0 %
	1. трудоустройство;				
	2. подтверждение трудового стажа;	3	0	0	-100 %
	3. образовательный процесс, в том числе:	13	6	46,2	-53,8 %
	- получение характеристики на ребенка(поступление, направление в Орленок, Артек, и пр.)	7	0	0	-100 %
	- получение характеристики для органов опеки;	2	1	50	-50,0 %
	- предложения по благоустройству учреждения;	3	0	0	-100 %
	- присутствие родителя на занятиях (особенности характера ребенка)	1	0	0	-100 %
	-пожелания по созданию комфортности обр.проц.(питание)	0	1	100	+100%
	- образовательные вопросы (расписанием, перевод, время занятий)	3	3	0	0
- разъяснительные вопросы в связи с COVID 19	0	1	100	+100%	
3	Повторно обратились	0	0	0	0 %

4.	Всего исполнено, в том числе	43	20	100	
	- в срок;	43	20		
	-с нарушением срока	0	0	0	0
5	Результат рассмотрения:	43	20	100	
	- разъяснено;	3	1	5	
	- положительно;	40	18	90	
	- отрицательно;	0	1	5	
	- принято к сведению	0	0		
6.	Категории обратившихся граждан:	10	6	60,0	-40,0%
	- родители;				
	- работники учреждений образования;	13	4	30,8	-69,2%
	- пенсионеры;	8	1	12,5	-87,5%
	- другие (работники не обр. уч.)	10	8	80,0	-20,0%
	-студенты, после окончания ВУЗов)	2	1	50	-50,0%
7.	Переходящих обращений на следующий квартал по срокам исполнения - 0				
	Проведено <u>20</u> личных приемов граждан- 20 граждан				

Приложение № 2

Аналитическая справка
о рассмотрении письменных обращений граждан, поступивших
в МБУДО «Центр детского творчества» в 2020 году

№ п/п	Категория и характер обращений	Сравнительный период			% уменьшения / увеличения
		2019	2020	% от 2019	
1	Всего поступило обращений, в том числе:	1	3	300	+200 %
	- о качестве образовательного процесса	0	1		
	- о подтверждении стажа работы	1	2		
2	Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам	1	2	200	+100%
3	Повторно обратились	0	0	0	0
4.	Всего исполнено:	1	3	100	
	в том числе в срок	1	3		
	с нарушением срока	0	0		
5.	Результат рассмотрения:			100	
	-разъяснено	0	0		
	-положительно	1	3		
	-отрицательно	0	0		
	- принято к сведению	0	0		

6.	Поступило на рассмотрение: - заявлений; - жалоб; - коллективных обращений	1 0 0	3 0 0	300 0 0	+200% - -
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	1 0 1 1		
9	Переходящих обращений на следующий квартал по срокам исполнения - 0				

Рассмотрено 3 письменное обращение:

- 1 – заявление родителя (законного представителя) о предоставлении развернутой характеристики на воспитанника творческого объединения для предоставления в суд

2- заявления о подтверждении периодов работы в учреждении (1- пенсионер, 1- работающий)