**Информационная открытость**

 **муниципальной системы образования города Оренбурга**

**(работа с обращениями граждан)**

***по состоянию на 1 октября 2017 года***

Для муниципальной системы образования характерна открытость и доступность для населения.

Работа с обращениями граждан в управлении образования осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом города Оренбурга, Постановлением администрации города Оренбурга «Об утверждении административного Регламента использования функций рассмотрения обращения граждан», Положением об управлении образования от 26.06.2011 года, утвержденного Решением Оренбургского городского Совета

За 9 месяцев 2017 года получено 1536 официальных письменных обращений граждан, в т.ч. 315 обращений поступило на «горячую линию» министерства образования Оренбургской области, что составляет 20,5 %. Из них:

В муниципальную приемную администрации города Оренбурга поступили 661 обращений граждан, которые касались вопросов состояния муниципальной системы образования, в том числе: через интернет-портал – 154 обращения (23%); в муниципальную приемную – 80 обращений (12%); в ходе личного приема – 27 обращений (4%).

В канцелярии управления образования администрации города Оренбурга зарегистрировано 875 обращений граждан, в том числе: писем граждан – 536 обращений (315 обращений были переадресованы из министерства образования Оренбургской области); на личном приеме начальника управления образования побывали 339 граждан города Оренбурга (38 %).

Всего за отчетный период на личном приеме побывали 366 граждан, проживающих в г. Оренбурге.

Анализ содержания письменных обращений граждан показал, что, преимущественно, 69% обращений поступило по вопросу устройства детей в дошкольные образовательные организации, в 53% обращений граждан, соответственно, содержатся просьбы обратить внимание на объекты школьной инфраструктуры (строительство новой школы, проведение капитального ремонта в школах, содержание школьных стадионов) и разъяснить вопросы организации дошкольного и школьного образования, организации горячего питания в школах.

Свыше 80% обращений граждан содержат просьбы того или иного вида в адрес управления образования о решении вопросов, связанных с устройством детей в дошкольные образовательные организации, приеме (переводе) учащихся в школу, обучения (воспитания) опекаемых несовершеннолетних, сдаче ЕГЭ.

13% обращений граждан, связаны с вопросами жизнеустройства детей особой заботы (возврат детей в семью, усыновление/удочерение, проверка условий жилья несовершеннолетних).

Еженедельно, к специалистам управления образования поступает свыше 400 устных обращений граждан, проживающих на территории города Оренбурга. Наиболее часто задаваемые вопросы, с которыми обращаются горожане, это – обращения по вопросам опеки и попечительства над несовершеннолетними, имущественным отношениям, оформления заявлений, постановки на регистрационный учет и зачисления в муниципальные дошкольные образовательные организации города Оренбурга.

Анализ обращений граждан, поступивших на «горячую линию» министерства образования Оренбургской области за период 9 месяцев 2017 года показал, что: по 38 письменным обращениям были созданы комиссии по установлению фактов, указанных в письме заявителя; по 19 обращениям граждан даны разъяснения заявителю; в 9 обращениях - факты, изложенные в обращении, не подтвердились; вопросы, отраженные в 15 обращениях были решены на месте.

Все обращения изучены, проанализированы. Даны аргументированные ответы.

В целях предотвращения нарушений законодательства Российской Федерации в части привлечения дополнительных финансовых средств в образовательных организациях управлением образования организована встреча с активом городского родительского комитета, даны разъяснения о порядке привлечения, учета и расходования внебюджетных средств в образовательных организациях и ответственности должностных лиц за нарушение норм действующего законодательства.

В адрес руководителей образовательных организаций направлено письмо управления образования от 16.11.2015 №1-17/7334 о недопущении незаконных сборов денежных средств в ОО и дополнительными разъяснениями положений постановления Главы города Оренбурга от 15.09.2009 №6653-п «О запрете сборов наличных денежных средств», распоряжений управления образования администрации города Оренбурга от 28.09.2009 №442 и от 03.11.2011 №580 «О правомерности привлечения дополнительных финансовых средств», письма Минобрнауки России от 09.09.2015 № ВК-2227/08.

На совещаниях руководителей ОО неоднократно указано на необходимость обеспечения открытости информации о добровольном привлечении, учете и расходовании родительских средств, а также о недопустимости принятия органами самоуправления (родительскими комитетами), решений и действий, нарушающих права и свободы граждан, противоречащие действующему законодательству РФ.

Кроме того, управление образования организован открытый диалог с населением посредством обращения граждан в единую приемную по вопросам дошкольного, общего полного среднего и дополнительного образования, личный прием начальника и заместителей начальника управления образования, «горячая линия», электронные приемные.

Материалы нарушений, допущенных руководителями гимназии № 6 (директор Инякина О. В.), СОШ № 78 (директор Егурнова В.В.), ДОУ № 84 (заведующий Максименко Г.А.) также были рассмотрены на совещании в управлении образования. Руководителям вынесены дисциплинарные взыскания.

Исходя из анализа обращений поступивших в период 9 месяцев 2017 году по вопросам дошкольного образования:

- 67% приходится на обращения по устройству в дошкольные образовательные организации, все решены положительно;

- 5 % обращений по сбору денежных средств – проведены служебные расследования, приняты меры административного воздействия;

- 9 % по вопросам ремонта, строительства детских садов, температурному режиму – первоочередные мероприятия реализованы, работы по капитальному ремонту включены в перспективный план, решение текущих вопросов находится на контроле.

По результатам рассмотрения указанных обращений руководители дошкольных образовательных организаций были заслушаны на совещаниях в управлении образования.

В целях оптимизации работы с населением по оказанию муниципальной услуги прием заявлений граждан о постановке на регистрационный учёт детей, нуждающихся в устройстве в детские сады города Оренбурга, осуществляется на базе ГАУ «Многофункциональный центр» по адресам: г. Оренбург, Шарлыкское шоссе, д.1/2 и ул.Расковой, д.10 с предварительной записью по телефону 8 (3532) 480-480.

По всем вопросам дошкольного образования управлением образования для жителей города Оренбурга организована работа приемной для населения по адресу: г.Оренбург, пр.Победы, д.2а.

В план работы управления образования на 2017 год, запланирован мониторинг обеспечения сохранности основных средств, материалов, продуктов питания, правильности заключения муниципальных контрактов, состояния учета расчетов на содержание детей, отработки рабочего времени сотрудниками в образовательных организация; составлен план проверок финансово-хозяйственной деятельности и соответствующей исполнительской дисциплины руководителей образовательных организаций.

Таким образом, работа с обращениями граждан, затрагивающими вопросы деятельности муниципальных образовательных организаций в управлении образования администрации города Оренбурга, находится на постоянном контроле. Осуществляется мониторинг обращений граждан по вопросам образования, своевременно изучаются факты, изложенные в обращениях, принимаются административные меры к руководителям образовательных организаций, в установленные сроки направляются ответы заявителям.

Работа по обращению граждан требует дальнейшего совершенствования и находится на постоянном контроле у начальника управления образования администрации города Оренбурга.