**Информационная открытость**

 **муниципальной системы образования города Оренбурга**

**(работа с обращениями граждан)**

***по состоянию на 5 июня 2018 года***

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 5 месяцев 2018 года получено 965 официальных письменных обращений граждан, в т.ч. 24 обращений поступило на «горячую линию» министерства образования Оренбургской области, что составляет 2,5 %.

83 (8,6%) обращения граждан были получены из Аппарата Уполномоченного при Президенте РФ В.В.Путине и рассмотрены по существу.

В канцелярию администрации города Оренбурга поступило 347 обращений граждан, проживающих на территории муниципального образования «город Оренбург».

Из них: в администрацию города Оренбурга поступили 208 обращений граждан, которые касались вопросов состояния муниципальной системы образования; в том числе: через интернет-портал – 83 обращения (8,6%); в муниципальную приемную – 37 обращений (3,8%); в ходе личного приема – 19 обращений (2%).

В канцелярии управления образования администрации города Оренбурга зарегистрировано 594 обращения граждан, в том числе: писем граждан – 344 обращения (161 обращение было переадресовано из министерства образования Оренбургской области); на личном приеме начальника управления образования побывали 250 граждан города Оренбурга (26 %).

Анализ содержания письменных обращений граждан показал, что, в большинстве обращений граждан содержатся просьбы обратить внимание на урегулирование взаимоотношений между педагогами и обучающимися, ослабленный контроль со стороны администрации образовательных организаций за деятельностью педагогических кадров, соблюдение требований педагогической этики, получение разрешений на проведение мероприятий сторонними организациями.

Свыше 70% обращений граждан содержат просьбы того или иного вида в адрес управления образования о решении вопросов, связанных с устройством детей в дошкольные образовательные организации, обучением (воспитанием) опекаемых несовершеннолетних.

 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, зачисления, перевода в муниципальные дошкольные образовательные организации города Оренбурга.

Анализ обращений граждан, поступивших на «горячую линию» министерства образования Оренбургской области за период 5 месяцев 2018 года показал, что: по 35 письменным обращениям были созданы комиссии по установлению фактов, указанных в письме заявителя.

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 регулярно проводятся встречи с руководителями образовательных организаций, представителями родительской общественности, даются разъяснения о порядке привлечения, учета и расходования внебюджетных средств в образовательных организациях и ответственности должностных лиц за нарушение норм действующего законодательства.

Кроме того, управлением 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.

Исходя из анализа обращений поступивших за 5 месяцев 2018 года по вопросам дошкольного образования:

- 38 % приходится на обращения по вопросам организации деятельности и создания условий в дошкольных образовательных организациях, все решены положительно;

- 24 % обращений касаются рассмотрения вопросов работы с кадрами, приняты меры административного воздействия;

- 20 % обращений граждан касаются вопросов воспитания и обучения, решение вопросов находится на контроле.

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 (предварительная запись 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.

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.