

О Т Ч Е Т о результатах рассмотрения обращений граждан за 2016 год и за истекший период 2017 год

В 2016 году и за истекший период 2017 года в Лицей "Эрудит" поступило 4406 обращений (в том числе 4406 – электронная почта и 567 – письменные и устные обращения), в том числе 2016 год – 3357 (в том числе 3056 – электронная почта и 301 - письменных и устных обращений), за истекший период 2017 года – 1729 (в том числе 1350 – электронная почта и 266 - письменных и устных обращений).

Источники поступления обращений:

Год	Электронная почта, включая электронный документооборот	Письменные и устные обращения						ИТОГО
		Заявления в 1 класс	Заявления в 10 класс	Заявления 2-11 кл.	Личный приём (заявления, жалобы, предложения)	Заявление об освобождении учащихся от занятий по разным основаниям	Итого:	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2016	3056	62	29	44	8	158	301	3357
2017	1350	85	28	52	8	93	266	1616
Итого:	4406	147	57	96	16	251	567	4973

Основными источниками поступления обращений являются следующие: электронная почта, включая электронный документооборот – 4406, письменные и устные обращения – 567.

Анализ содержания обращений граждан за 2016 год и за истекший период 2017 года показал, что наиболее популярными остаются вопросы: приём и выбытие обучающихся, организация процесса обучения, итоговая аттестация, методическое обеспечение учебного процесса, освобождение учащихся от занятий по различным основаниям – и др.

В ходе личного приема граждан актуальные вопросы – о соблюдении внутреннего распорядка учащихся, выдаче дубликатов аттестатов, соблюдение правил внутреннего распорядка обучающихся, организации питания.

В результате рассмотрения обращений были даны разъяснения по всем вопросам, проблемные ситуации нашли положительное решение.

/Директор



Н. Т. Иванова