**Рассмотрение жалоб, вопросов,**

**предложений граждан**

***Информационная справка***

**2017год**

За 2017год в ОГКОУ Шуйский детский дом-школу поступило 23 обращение от 21 гражданина: по телефону – 10, по электронной почте – 9, с помощью электронных сервисов - 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Жалобы | Вопросы | Предложения |
| 0 | 23 | 0 |

**Рисунок 1. Распределение категорий граждан, обратившихся в 2017 году, %**

Большую часть из обратившихся граждан составили родственники воспитанников детского дома – 43%, значительное количество обратившихся представлено в категории выпускников детского дома – 24%. Замещающие родители, в том числе взявшие на воспитание ребенка из детского дома – 19%, кандидаты в приемные родители – 14%.

Большую часть составили вопросы об организации режима дня и отдыха воспитанников детского дома - 26%, в том числе правилах временной передачи детей в семьи родственников - 13%.

Значительную долю обращений составили вопросы о защите и соблюдении прав и законных интересов детей-сирот, в том числе, о порядке обеспечения жильем - 13%. По вопросу разъяснений правил проживания в гостинице для выпускников детского дома зарегистрировано 4% обращений, по вопросу восстановления утраченных документов – 4%.

13% вопросов поступило от граждан, желающих пройти обучение в Школе приемных родителей Центра подготовки приемных родителей и сопровождения замещающих семей, 18% предложений поступило от приемных родителей по вопросам психолого-педагогического сопровождения замещающих семей.

Поступили просьбы в получении информации о местонахождении ребенка, оставшегося без попечения родителей – 9%.

**Рисунок 2. Тематика вопросов в обращениях граждан в 2017 году, %**

**Итоги рассмотрения вопросов граждан**

1. Родственникам воспитанников детского дома предоставлена информация об организации отдыха воспитанников, разъяснены правила временной передачи воспитанников детского дома в семьи родственников.
2. Всем обратившимся по вопросу соблюдения прав и законных интересов выпускников, относящихся к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей оказана консультативная помощь.
3. Гражданину, нуждающемуся в восстановлении утраченного аттестата, оказана необходимая помощь.
4. Потенциальным приемным родителям предоставлена информация о графике работы Школы приемных родителей Центра ППР и СЗС и правилах обучения.
5. Двум гражданам дана информационная справка о правилах уточнения местонахождения ребенка, оставшегося без попечения родителей.

**Рассмотрение жалоб, вопросов,**

**предложений граждан**

***Информационная справка***

**2018 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Жалобы | Вопросы | Предложения |
| 1 квартал | 0 | 24 | 2 |
| 2 квартал | 0 | 20 | 0 |
| 1 полугодие | 0 | 44 | 2 |

**1 квартал 2018 года**

**1.Анализ обращений граждан**

В течение 1 квартала 2018 года в организацию поступило 26 обращений от 24 граждан. Из них: 17 – по телефону, 9 – по электронной почте.

Наибольшее количество обращений были направлены в детский дом: 41%. В основном обращения были связаны с организацией жизнедеятельности воспитанников учреждения. Значительная доля вопросов поступила в Центр социальной адаптации выпускников:32%, в Центр подготовки приемных родителей и сопровождения замещающих семей поступило 23% вопросов и предложений, организации учебной деятельности было адресовано 4% вопросов.

Распределение категорий граждан представлено на рисунке 1.

**Рисунок 1. Распределение категорий граждан, обратившихся в 1 квартале 2018 года, %**

Значительную долю обратившихся составили родственники воспитанников детского дома-школы - 33%, потенциальные приемные родители, желающие пройти обучение в Центре подготовки приемных родителей и сопровождения замещающих семей составили вторую по численности группу обратившихся граждан – 29%, выпускники детского дома - 25%, замещающие родители из семей, находящихся на сопровождении Центра ППР и СЗС, - 13%.

**Рисунок 2. Тематика вопросов в обращениях граждан в 1 квартале 2018 года, %**

В большинстве обращений граждан содержатся вопросы родственников об обеспечении защиты прав воспитанников в учреждении – 38%. Среди наиболее частых вопросы о возможности участия в мероприятиях учреждения – 19%. Доля обращений граждан по вопросам медицинского обследования и прохождения воспитанниками необходимого лечения составила 8%, по вопросам временной передачи в семьи граждан – 4%.

Группа вопросов поступила от категории потенциальных и действующих приемных родителей: 19% - о возможности обучения в Школе приемных родителей, 12% - предложения о сотрудничестве по вопросам сопровождения замещающей семьи.

**Итоги рассмотрения обращений граждан**

1. Родственники проинформированы о возможном участии в досуговых мероприятиях детского дома при наличии соответствующих оснований. Выпускники возрастной категории до 23-х лет приглашены на мероприятия Центра социальной адаптации выпускников.
2. На вопрос о временной передаче воспитанников в семьи граждан все желающие взять ребенка в семью были ознакомлены с постановлением Постановление Правительства РФ от 19 мая 2009 г. N 432 "О временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации".
3. Обратившимся оказана консультативная помощь по вопросу соблюдения прав и законных интересов выпускников, относящихся к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
4. По поводу медицинского обследования ребенка, находящегося в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей: в частности, гражданин оповещен о том, что все необходимые обследования ребенку проведены, результаты удовлетворительные, высококвалифицированной медицинской помощи не требуется; родственник проинформирован о том, что возникла необходимость в госпитализации ребенка в специализированное учреждение по профилю заболевания.
5. Предоставлена информация о графике работы Школы приемных родителей и правилах обучения потенциальных приемных родителей.
6. Заключено соглашение о сотрудничестве и осуществляется комплексное сопровождение замещающей семьи.

В ходе работы над поступившими вопросами, специалистами даны незамедлительно ответы на вопросы граждан в 86% обращений, 14% граждан получили дополнительные разъяснения в ответ на поступившие просьбы.

**2 квартал 2018 года**

**1.Анализ обращений граждан**

В течение 2 квартала 2018 года в организацию поступило 20 обращений от 18 граждан. Из них: 15 – по телефону, 5 – по электронной почте.

Наибольшее количество обращений граждан были направлены в Центр подготовки приемных родителей и сопровождения замещающих семей – 45%,

Большая доля вопросов поступила в детский дом: 33% и в Центр социальной адаптации выпускников - 22%.

Распределение категорий граждан, от которых были получены вопросы и предложения, представлено на рисунке 1.

**Рисунок 1. Распределение категорий граждан, обратившихся в 2 квартале 2018 года, %**

Значительную долю обратившихся составили родственники воспитанников детского дома-школы - 28%, потенциальные приемные родители, желающие пройти обучение в Центре подготовки приемных родителей и сопровождения замещающих семей – 28%, выпускники детского дома - 22%, замещающие родители из семей, находящихся на сопровождении Центра ППР и СЗС, - 17%, вопросы родителей, чьи дети были временно переданы в организацию по заявлению составили 5%.

В большинстве обращений граждан содержатся вопросы об организации летнего отдыха воспитанников учреждения - 25%. Вопросы по обеспечению жильем воспитанников детского дома после выпуска были заданы 25% обратившихся. Доля обращений граждан (25% ) - вопросы о прохождении Школы приемных родителей в Центре ППР и СЗС .

**Рисунок 2. Тематика вопросов в обращениях граждан в 2 квартале 2018 года, %**

15% обращений – вопросы, касающиеся проблем в замещающих семьях, находящихся на сопровождения Центра ППР и СЗС. По особенностям процесса адаптации детей в учреждении поступило 10% обращений.

В ходе работы над поступившими обращениями и предложениями, специалистами даны незамедлительно ответы на вопросы граждан в 100% обращений.

**Итоги рассмотрения обращений граждан**

1. Обратившиеся по вопросам организации летнего отдыха воспитанников

учреждения заинтересованные родственники проинформированы о сроках пребывания детей в ДОЛ летом 2018г.

1. Оказана консультативная помощь обратившимся выпускникам по вопросу получения жилья лицами, относящимися к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
2. Предоставлена информация о графике работы Школы приемных родителей и правилах обучения потенциальным приемным родителям.
3. Родители, чьи дети находятся в учреждении по заявлению, проинформированы об особенностях адаптации воспитанников в детском доме и работе специалистов по предотвращению возможных трудностей в ее процессе.
4. Замещающие родители, обратившиеся с вопросами психолого-педагогического характера по проблемам воспитания приемных детей, получили консультативную помощь специалистов. Были приняты необходимые меры по устранению выявленных проблем в семьях.

Анализ результатов работы показал, что необходимые разъяснения получили 100% обратившихся граждан.