Отчет о работе с обращениями граждан
в управлении образования и молодежной политики
администрации городского округа город Воронеж
во втором квартале 2022 года

Работа с обращениями граждан в управлении образования и молодежной политики осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- регламентом администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2015 № 703;
- Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 05 ноября 2013 г. № 996;
- инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 13 января 2017 г. № 12;
- Порядком осуществления «обратной связи» с заявителями в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным приказом заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации городского округа город Воронеж от 01.07.2019 № 79;
- Положением о системе внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным приказом заместителя главы

администрации – руководителя аппарата администрации городского округа город Воронеж С.А. Глазьева от 25.11.2019 № 128.

I. Работа с письменными обращениями граждан.

1. Общая информация

Обращения, поступившие в отчетном периоде	II квартал 2022 г.		II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.	
	шт.		шт.		шт.	
Всего	**567**		**610**		**1016**	
из них поступило:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
непосредственно в структурное подразделение:	**424**	**75**	**473**	**78**	**361**	**36**
по почте	42	10	64	13,5	33	9
нарочно	91	21,5	104	22	77	21
по электронной почте	255	60	220	46,5	251	70
по факсу	-	-	-	-	-	-
взаимодействие	36	8,5	85	18	-	-
на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж	**143**	**25**	**137**	**22**	**655**	**64**

Общее количество обращений, рассмотренных управлением образования и молодежной политики (далее по тексту – Управление) во 2 квартале 2022 года, по отношению к аналогичным периодам прошлых лет, уменьшилось.

В связи с эпидемиологической обстановкой, осведомленностью граждан, обеспечением открытости системы управления образованием посредством функционирования обратной связи с гражданами на официальном сайте Управления, большая часть обращений поступает непосредственно в структурное подразделение, из них 60% - по электронной почте.

2. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	II квартал 2022 г.		II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	170	40,1	246	52	148	41
0002.0013.0139.0328 Поступление в образовательные организации (начальное, основное, среднее общее образование)	35	8,3	41	8,7	17	4,7
0002.0013.0139.0328.0035 Поступление в образовательные организации (среднее профессиональное образование)	2	0,5	-	-	-	-
0002.0013.0139.0328.0036 Поступление в образовательные организации (высшее образование)	-	-	-	-	1	0,3
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	34	8	46	9,7	17	4,7
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (дошкольное образование)	4	1	6	1,3	-	-
0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	1	0,2	-	-	2	0,5

(среднее профессиональное образование)						
0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (высшее образование)	2	0,5	-	-	-	-
0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (дополнительное образование детей и взрослых)	4	1	-	-	-	-
0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование	1	0,2	6	1,3	32	8,9
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся	6	1,4	2	0,4	3	0,8
0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	-	-	1	0,2	-	-
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование)	19	4,5	23	5	13	3,6
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	24	5,7	17	3,6	59	16,4
0002.0013.0139.0332.0037 Условия проведения образовательного процесса (дополнительное образование детей и взрослых)	1	0,2	-	-	-	-
0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений,	1	0,2	2	0,4	-	-

профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением						
0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся	2	0,5	-	-	-	-
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	13	3,1	11	2,3	1	0,3
0002.0013.0139.0340 Проведение общественных мероприятий	-	-	-	-	1	0,3
0002.0013.0139.0343 Государственная итоговая аттестация обучающихся	-	-	-	-	2	0,5
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях	26	6,1	12	2,5	1	0,3
0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников	-	-	-	-	2	0,5
0002.0013.0139.0347 Меры социальной поддержки педагогических работников	1	0,2	-	-	-	-
0002.0013.0139.0348 Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	1	0,2	-	-	-	-
0002.0013.0139.0351.0031 Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций (дошкольное образование)	1	0,2	-	-	-	-
0001.0001.0015.0075 Полномочия муниципальных служащих	1	0,2	-	-	-	-

0001.0002.0023.0063 Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	-	-	1	0,2	-	-
0001.0002.0025.1202 Официальная статистическая информация	-	-	-	-	1	0,3
0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение	-	-	-	-	1	0,3
0001.0002.0027.0144 Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	1	0,2	1	0,2	2	0,5
0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	34	8	26	5,5	15	4,2
0001.0003.0033.0205.0015 защита чести, достоинства деловой репутации граждан и организаций	1	0,2	-	-	-	-
0001.0020.0200.0199.0074 Законодательство Российской Федерации	1	0,2	-	-	-	-
0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей	2	0,5	3	0,6	2	0,5
0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	5	1,2	-	-	-	-
0002.0004.0049.0236 Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей	1	0,2	-	-	-	-
0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка	2	0,5	5	1	13	3,6
0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения.	-	-	1	0,2	-	-

Заключение, изменение и прекращение трудового договора						
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения.	16	3,8	6	1,3	16	4,4
0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	-	-	1	0,2	-	-
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	5	1,2	5	1	4	1,1
0002.0007.0072.0289 Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	1	0,2	-	-	-	-
0002.0014.0144.0443.005 2 массовый спорт	1	0,2	-	-	-	-
0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	-	-	2	0,4	-	-
0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	2	0,5	2	0,4	3	0,8
0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	1	0,2	-	-	1	0,3
0003.0011.0127.0866 Отлов животных	-	-	1	0,2	-	-
0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных	1	0,2	6	1,3	2	0,5

0004.0015.0158.0955 Предоставление служебного жилья	-	-	-	-	1	0,3
0004.0016.0162.0999 Охрана общественного порядка	1	0,2	-	-	-	-
0004.0016.0163.1030 Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность	-	-	-	-	1	0,3
Всего:	**424**	**100**	**473**	**100**	**361**	**100**

В связи с интенсивной застройкой отдельных микрорайонов города по-прежнему остаются актуальными вопросы приёма детей в учреждения дошкольного образования и общеобразовательные учреждения. Доля обращений граждан, затрагивающих данные вопросы, во 2 квартале 2022 года составила 50% от общего числа.

Тематика остальных обращений граждан затрагивала вопросы организации летнего отдыха детей, общегородского выпускного, законности действий администраций образовательных учреждений по отношению к своим педагогам, воспитанникам или учащимся, возникновения конфликтных ситуаций между учителями и родителями или между учащимися, благоустройства территорий образовательных учреждений, соблюдения санитарно-гигиенических норм и комфортных условий пребывания детей в образовательных учреждениях.

Кроме того, граждане обращались в Управление по вопросам трудоустройства (16 обращений), предоставления архивных сведений. 34 человека (8%) направили обращения с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

3. Результаты рассмотрения письменных обращений

Результат	II квартал 2022 г.		II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	67	16	131	27,7	109	30,3
«Поддержано, меры приняты»	67	16	131	27,7	109	30,3
«Не поддержано»	-	-	-	-	1	0,3
«Разъяснено»	282	66,5	329	69,6	242	67

«Дан ответ»	-	-	2	0,4	2	0,5
«Оставлено без ответа»	1	0,2	-	-	2	0,5
Переадресовано по компетенции в другой орган	5	1	11	2,3	5	1,4
В рассмотрении	69	16,3	-	-	-	-

II. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

1. Прием граждан руководителем управления образования и молодежной политики организуется управлением по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж и проводится по адресу: ул. Плехановская, д. 10 в соответствии с графиком, утверждённым распоряжением администрации городского округа город Воронеж от 17.12.2021 № 718-р (ежемесячно в 1-ую среду с 15.00 до 18.00).

В здании управления образования и молодежной политики (ул. Комиссаржевской, д. 14а) личный прием граждан осуществляется заместителями руководителя Управления в соответствии с графиком, утвержденным приказом руководителя Управления от 28.12.2021 № 1598/01-02 «Об утверждении Порядка личного приёма граждан должностными лицами управления образования и молодёжной политики администрации городского округа город Воронеж» (еженедельно по понедельникам с 16.00 до 17.00). На прием ведется предварительная запись с формированием карточек личного приема. Результаты посещений фиксируются в специальном журнале приёма граждан.

Личные приемы	II квартал 2022 г.	II квартал 2021 г.	II квартал 2020 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего	5	-	-
Приемы вели:			
Заместитель руководителя управления - Долгих Светлана Станиславовна	II квартал 2022 г.		
	Принято граждан - 5		

2. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	II квартал 2022 г.		II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	3	60	-	-	-	-
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	1	20	-	-	-	-
0002.0013.0139.0345.0031 Конфликтные ситуации в образовательных организациях дошкольное образование	1	20	-	-	-	-
Всего:	**5**	**100**	**-**	**-**	**-**	**-**

В связи с угрозой распространения на территории городского округа город Воронеж новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), в соответствии с распоряжением администрации городского округа город Воронеж от 18.03.2020 №147-р «О временном ограничении личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж и ее структурных подразделениях» в Управлении во 2 квартале 2020, 2021 годов личный прием граждан не проводился.

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	II квартал 2022 г.		II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	1	20	-	-	-	-
«Поддержано, меры приняты»	1	20	-	-	-	-
«Не поддержано»	-	-	-	-	-	-
«Разъяснено»	4	80	-	-	-	-
«Дан ответ»	-	-	-	-	-	-
«Оставлено без ответа»	-	-	-	-	-	-
Переадресовано по компетенции в другой орган	-	-	-	-	-	-

В рассмотрении	-	-	-	-	-	-

III. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан (письменных и устных):

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:
- проверено комиссионно 6 обращений;
- проверено с выездом на место 8 обращений;
- рассмотрено с участием заявителя 109 обращений.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

Срок рассмотрения	Письменные обращения		Обращения, поступившие на личном приеме	
	шт.	%	шт.	%
В установленный срок	355	84	5	100
Срок рассмотрения продлен	-	-	-	-
Свыше установленного срока	-	-	-	-
В работе	69	16	-	-
Всего	**424**	**100**	**5**	**100**

Приложение №1

Статистические данные о работе с обращениями граждан
в II квартале 2022 года
в управлении образования и молодежной политики
администрации городского округа город Воронеж

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 429

Из них:

1.1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 424

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 349

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 67

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 67

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 282

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – нет

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно –нет

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – нет

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – нет

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 1

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 5

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет

1.1.9. Проверено комиссионно – 6

1.1.10. Проверено с выездом на место – 8

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 109

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – нет

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 76

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – нет

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) – 5

из них:

1.2.1. Письменных – нет

1.2.2. Устных – 5

1.2.3. Принято в режиме ВКС – нет

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 1

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 1

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 4

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» – нет

1.2.7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – нет

1.3. Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан – нет

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности – нет

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности –

1.6. Количество повторных обращений – 10

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, – нет

из них:

1.7.1. рассмотрено – нет

1.7.2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти – нет

1.7.3. факты подтвердились – нет

1.8. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) – нет

1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:

по результатам рассмотрения 26 обращений граждан об устройстве детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения принято решение, с учетом ситуации в их семьях, о предоставлении мест в детских садах сверх норматива наполняемости групп.