

**Отчет о работе с обращениями граждан
в управлении образования и молодежной политики
администрации городского округа город Воронеж
в 2021 году**

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	2021 г.		2020 г.		2019 г.	
	шт.		шт.		шт.	
Всего	1998		2332		1778	
из них поступило:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
непосредственно в структурное подразделение:	1601	80	1214	52	1360	76,5
по почте	229	14	184	15,1	255	18,7
нарочно	285	18	297	24,5	565	41,5
по электронной почте	748	47	725	59,7	406	30
по факсу	-	-	-	-	2	0,1
взаимодействие	339	21	8	0,7	132	9,7
на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж	397	20	1118	48	418	23,5

В связи с эпидемиологической обстановкой, осведомленностью граждан, обеспечением открытости системы управления образованием посредством функционирования обратной связи с гражданами на официальном сайте управления образования и молодежной политики, в 2021 году большая часть обращений поступила непосредственно в структурное подразделение, половина из них - по электронной почте.

Кроме того, в отчетном периоде существенно возросло число обращений, направленных для рассмотрения по системе «Взаимодействие» из департамента образования, науки и молодежной политики Воронежской области.

2. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	2021 г.		2020 г.		2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	13	0,8	16	1,3	30	2,2
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	144	9	119	9,8	130	9,6
0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу среднее профессиональное образование	1	0,1	2	0,2	-	-
0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу высшее образование	-	-	2	0,2	2	0,1
0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дополнительное образование детей и взрослых	14	0,9	13	1,1	14	1
0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование	49	3	51	4,1	-	-
0002.0013.0139.0327 Контроль качества и надзор в сфере образования	-	-	1	0,1	-	-
0002.0013.0139.0328.0031	657	41	479	39,5	597	43,9

Поступление в образовательные организации дошкольное образование						
0002.0013.0139.0328 Поступление в образовательные организации (начальное, основное, среднее общее образование)	163	10	68	5,6	104	7,6
0002.0013.0139.0328.0036 Поступление в образовательные организации (высшее образование)	-	-	1	0,1	-	-
0002.0013.0139.0328.0037 Поступление в образовательные организации дополнительное образование детей и взрослых	2	0,1	-	-	-	-
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся	13	0,8	20	1,6	9	0,7
0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	18	1,1	5	0,4	8	0,6
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	99	6,2	142	11,6	94	6,9
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее, дополнительное образование)	132	8,2	113	9,3	120	8,8
0002.0013.0139.0332.0035 Условия проведения образовательного процесса среднее профессиональное образование	1	0,1	-	-	-	-

0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	4	0,2	5	0,4	-	-
0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся	3	0,2	1	0,1	5	0,4
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	22	1,4	2	0,2	23	1,7
0002.0013.0139.0337 Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других)	1	0,1	1	0,1	-	-
0002.0013.0139.0340 Проведение общественных мероприятий	1	0,1	1	0,1	-	-
0002.0013.0139.0343 Государственная итоговая аттестация обучающихся	3	0,2	4	0,3	-	-
0002.0013.0139.0344 Присвоение ученых степеней и званий. Работа Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки Российской Федерации	1	0,1	-	-	-	-
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях (дошкольное, начальное, основное, среднее общее образование)	31	1,9	14	1,1	74	5,4
0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников	4	0,2	8	0,7	5	0,4

0002.0013.0139.0347.003 7 Меры социальной поддержки педагогических работников дополнительное образование детей и взрослых	-	-	1	0,1	-	-
0002.0013.0139.0350 Восстановление утраченных документов об образовании	3	0,2	-	-	-	-
0002.0013.0139.0351.003 1 Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций дошкольное образование	-	-	-	-	1	0,1
0002.0004.0046.0229 Права и обязанности супругов	-	-	-	-	1	0,1
0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей	9	0,6	9	0,7	16	1,2
0002.0004.0047.0231 Лишение родительских прав	1	0,1	-	-	-	-
0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи	-	-	1	0,1	-	-
0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	5	0,3	2	0,2	5	0,4
0002.0004.0051.0239 Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи	-	-	-	-	1	0,1
0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка	8	0,5	9	0,7	9	0,6
0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	2	0,1	2	0,2	1	0,1

0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	54	3,4	47	3,8	33	2,4
0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,1	-	-	-	-
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	27	1,7	7	0,6	8	0,6
0002.0006.0065.0264 Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства	1	0,1	-	-	-	-
0002.0006.0065.0267 Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности	3	0,2	-	-	-	-
0002.0007.0072.0288 Просьбы об оказании финансовой помощи	-	-	1	0,1	-	-
0002.0007.0074.0312 Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	1	0,1	3	0,2	-	-
0002.0014.0144.0440.0052 Массовый спорт	2	0,1	-	-	-	-
0002.0014.0144.0442 Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта	-	-	-	-	1	0,1
0001.0001.0018.0056 Почетные звания	-	-	-	-	1	0,1
0001.0002.0023.0063 Работа официального сайта федерального	1	0,1	-	-	-	-

органа исполнительной власти						
0001.0002.0025.0098 Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	-	-	1	0,1	-	-
0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение	-	-	1	0,1	-	-
0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения	2	0,1	-	-	1	0,1
0001.0002.0027.0144 Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	3	0,2	3	0,2	-	-
0001.0002.0027.0152 Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	-	-	-	-	1	0,1
0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	68	4,2	32	2,6	43	3,2
0001.0021.0203.0223 Награждение государственными наградами	-	-	-	-	1	0,1
0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	2	0,1	-	-	-	-
0003.0009.0093.0657 Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность	-	-	1	0,1	-	-
0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования,	11	0,7	5	0,4	8	0,6

здравоохранения, торговли)						
0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	1	0,1	1	0,1	-	-
0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак	-	-	2	0,2	1	0,1
0003.0009.0097.0698 Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	1	0,1	-	-	1	0,1
0003.0009.0100.0765 Информационные системы органов государственной власти Российской Федерации. Официальные сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления	-	-	-	-	1	0,1
0003.0011.0127.0866 Отлов животных	2	0,1	-	-	-	-
0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных	15	0,9	9	0,7	8	0,6
0003.0012.0138.0886 Защита информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизация. Персональные данные граждан	-	-	1	0,1	-	-
0004.0015.0158.0955 Предоставление служебного жилья	-	-	1	0,1	-	-
0004.0016.0163.1030 Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность	-	-	1	0,1	-	-
Прочее	2	0,1	6	0,5	3	0,2
Всего:	1601	100	1214	100	1360	100

В связи с интенсивной застройкой отдельных микрорайонов города ежегодно актуальны вопросы приёма детей в учреждения дошкольного

образования и общеобразовательные учреждения. В управление образования и молодежной политики поступают многочисленные обращения граждан, которым отказано в приеме детей в школы и детские сады в связи с отсутствием свободных мест. Таким образом, больше половины обращений, направленных в управление в 2021 году, содержат просьбы о предоставлении мест детям в детских садах и школах.

В связи со сложной эпидемиологической обстановкой, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19, в отчетном периоде граждан интересовали вопросы организации образовательного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, соблюдения санитарно-гигиенических норм и комфортных условий пребывания детей в образовательных учреждениях. Заявители обращались с просьбами об открытии в общеобразовательных учреждениях групп продлённого дня, организации обучения в одну смену, о выборе образования для детей в форме семейного (вопросы отнесены к тематикам: 0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса, 0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование).

По сравнению с аналогичными периодами прошлых лет в 2021 году возросло число обращений граждан с просьбами о разрешении трудового конфликта, трудоустройстве. Это связано с тем, что активизировались много пишущие авторы. От одного заявителя поступило 15 обращений о разрешении трудового конфликта, возникшего между ним и администрацией образовательного учреждения, и 22 обращения о предоставлении заявителю актуальной информации о наличии в данном учреждении вакансий.

Вместе с тем, не теряют актуальности для граждан вопросы о благоустройстве территорий образовательных учреждений, строительстве объектов социальной сферы, законности действий администраций образовательных учреждений по отношению к своим педагогам, воспитанникам или учащимся, возникновении конфликтных ситуаций между учителями и родителями или между учащимися.

Кроме того, граждане обращались в управление образования и молодежной политики по вопросам трудоустройства, предоставления архивных сведений, а также с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

3. Результаты рассмотрения письменных обращений

Результат	2021 г.		2020 г.		2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	330	21	308	25,5	529	39
«Поддержано, меры приняты»	330	21	308	25,5	529	39
«Не поддержано»	3	0,2	7	0,5	18	1,3
«Разъяснено»	1179	73,6	880	72,5	781	57,4
«Дан ответ»	7	0,4	4	0,3	3	0,2
«Оставлено без ответа»	4	0,2	5	0,4	14	1
Переадресовано по компетенции в другой орган	26	1,6	10	0,8	15	1,1
В рассмотрении	52	3	-	-	-	-

II. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

1. Прием граждан руководителем управления образования и молодежной политики осуществляется еженедельно по понедельникам. На прием к руководителю управления введена предварительная запись по «карточкам личного приема руководителя управления образования и молодежной политики», результаты посещений фиксируются в специальном журнале приёма граждан.

Вместе с тем, 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 образования и молодежной политики в 2021 году личный прием граждан был ограничен.

Личные приемы	2021 г.	2020 г.	2019 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего	3	35	147
Приемы вели:			
Кулакова Любовь Анатольевна	2021 г.		
	Принято граждан в 2021 году - 3		

2. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	2021 г.		2020 г.		2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	-	-	31	88,8	86	58,5
0002.0013.0139.0329 Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	-	-	-	-	1	0,7
0002.0013.0139.0328 Поступление в образовательные организации (начальное, основное общее образование)	-	-	-	-	17	11,6
0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	-	-	-	-	1	0,7
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	1	33,3	1	2,8	5	3,4
0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	-	-	1	2,8	-	-
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	1	33,3	1	2,8	1	0,7

0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	-	-	-	-	6	4,1
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях	-	-	-	-	1	0,7
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	-	-	-	-	7	4,7
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся	-	-	-	-	4	2,7
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	-	-	-	-	2	1,3
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса	1	33,3	1	2,8	10	6,8
0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников	-	-	-	-	2	1,3
0002.0013.0139.0348.003 1 Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников дошкольное образование	-	-	-	-	1	0,7
0002.0013.0139.0340 Проведение общественных мероприятий	-	-	-	-	1	0,7
0004.0015.0158.0955 Предоставление служебного жилья	-	-	-	-	1	0,7
0001.0002.0025.0117 Арендные отношения	-	-	-	-	1	0,7
Всего:	3	100	35	100	147	100

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	2021 г.		2020 г.		2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	-	-	23	65,7	87	59,2
«Поддержано, меры приняты»	-	-	23	65,7	86	58,5
«Не поддержано»	-	-	1	2,9	-	-
«Разъяснено»	3	100	11	31,4	59	40,1
«Дан ответ»	-	-	-	-	1	0,7
«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 37 обращений;
- проверено с выездом на место 34 обращения;
- рассмотрено с участием заявителя 424 обращения.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

Срок рассмотрения	Письменные обращения		Обращения, поступившие на личном приеме	
	шт.	%	шт.	%
В установленный срок	1549	97	3	100
Срок рассмотрения продлен	-	-	-	-
Свыше установленного срока	-	-	-	-
В рассмотрении	52	3	-	-
Всего	1601	100	3	100

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан
в 2021 году
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 – 1604

Из них:

1.1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 1601

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 1512

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (*сумма поддержано + меры приняты*) – 330

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 330

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 1179

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 3

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно – 3

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – нет

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 7

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 4

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 26

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 1

1.1.9. Проверено комиссионно – 37

1.1.10. Проверено с выездом на место – 34

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 424

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 1

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 307

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) – 3

из них:

1.2.1. Письменных – нет

1.2.2. Устных – 1

1.2.3. Принято в режиме ВКС – нет

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

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – нет

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 3

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 – нет

1.6. Количество повторных обращений – 42

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, – 1

из них:

1.7.1. рассмотрено – 1

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 117 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.