

**Отчет о работе с обращениями граждан
в управлении образования и молодежной политики
администрации городского округа город Воронеж
в третьем квартале 2021 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	III квартал 2021 г.		III квартал 2020 г.		III квартал 2019 г.	
	шт.		шт.		шт.	
Всего	585		525		527	
из них поступило:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
непосредственно в структурное подразделение:	477	81,5	316	60	390	74
по почте	42	9	50	16	73	19
нарочно	84	17	66	21	188	48
по электронной почте	255	54	200	63	101	26
по факсу	-	-	-	-	-	-
взаимодействие	96	20	-	-	28	7
на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж	108	18,5	209	40	137	26

Количество обращений, направленных заявителями непосредственно в управление образования и молодежной политики в 3 квартале 2021 года по отношению к аналогичным предыдущим периодам, увеличилось.

Кроме того, возросло число обращений, поступивших в управление из департамента образования, науки и молодежной политики Воронежской области по системе «Взаимодействие».

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, большая часть обращений поступает непосредственно в структурное подразделение в электронном виде.

2. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	III квартал 2021 г.		III квартал 2020 г.		III квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	175	37	147	46,5	198	50,8
0002.0013.0139.0328 Поступление в образовательные организации (начальное, основное, среднее общее образование)	80	16,8	31	10	41	10,5
0002.0013.0139.0328.0037 Поступление в образовательные организации дополнительное образование детей и взрослых	1	0,2	-	-	-	-
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	5	1	6	2	11	2,8
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	30	6,3	22	7	28	7,1
0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу высшее образование	1	0,2	1	0,3	-	-
0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	4	0,8	1	0,3	5	1,3

дополнительное образование детей и взрослых						
0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование	12	2,5	3	1	-	-
0002.0013.0139.0327 Контроль качества и надзор в сфере образования	-	-	1	0,3	-	-
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся	5	1	-	-	2	0,5
0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	10	2,1	5	1,6	5	1,3
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	31	6,5	42 (из них 28 – об определении и детей в деж. группы д/с)	13,3	22	5,6
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование)	36	7,5	13	4,1	28	7,1
0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	1	0,2	-	-	-	-
0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся	1	0,2	1	0,3	1	0,3
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	5	1	1	0,3	5	1,3
0002.0013.0139.0340 Проведение	1	0,2	-	-	-	-

общественных мероприятий						
0002.0013.0139.034 Государственная итоговая аттестация обучающихся (основное, среднее общее образование)	1	0,2	2	0,6	-	-
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях	5	1	7	2,2	11	2,8
0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников	1	0,2	1	0,3	2	0,5
0002.0013.0139.0347.0037 Меры социальной поддержки педагогических работников (дополнительное образование детей и взрослых)	-	-	1	0,3	-	-
0002.0013.0139.0350 Восстановление утраченных документов об образовании	1	0,2	-	-	-	-
0002.0014.0144.0441.005 2 массовый спорт	2	0,4	-	-	-	-
0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	7	1,5	-	-	3	0,8
0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	1	0,2	-	-	-	-
0003.0011.0127.0870 Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных	1	0,2	-	-	-	-
0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных	5	1	1	0,3	1	0,3
0001.0002.0027.0144 Личный прием должностными лицами	1	0,2	-	-	-	-

органов местного самоуправления						
0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	9	1,9	1	0,3	6	1,5
0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей	3	0,6	-	-	4	1
0002.0004.0047.0231 Лишение родительских прав	1	0,2	-	-	-	-
0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи	-	-	1	0,3	-	-
0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	1	0,2	1	0,3	2	0,5
0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка	3	0,6	1	0,3	1	0,3
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	32	6,7	21	6,6	11	2,8
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	2	0,4	-	-	1	0,3
0002.0006.0065.0264 Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства	1	0,2	-	-	-	-
0002.0006.0065.0267 Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности	3	0,6	-	-	-	-
0002.0007.0072.0288 Просьбы об оказании финансовой помощи	-	-	1	0,3	-	-
0002.0007.0074.0312 Предоставление	-	-	1	0,3	-	-

дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)						
0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак	-	-	2	0,6	-	-
0003.0009.0100.0765 Информационные системы органов государственной власти Российской Федерации. Официальные сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления	-	-	-	-	1	0,3
0001.0001.0017.0047 Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов Российской Федерации, фондов, автономных некоммерческих организаций)	-	-	1	0,3	-	-
Прочее	-	-	-	-	1	0,3
Всего:	477	100	316	100	390	100

В связи с интенсивной застройкой отдельных микрорайонов города по-прежнему остаются актуальными 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, 54% обращений, направленных в управление в 3 квартале 2021 года, содержит просьбы о предоставлении мест детям в детских садах и школах.

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

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

По сравнению с аналогичными периодами прошлых лет в 3 квартале 2021 года возросло число обращений граждан с просьбами о трудоустройстве. Это связано с тем, что активизировались много пишущие авторы.

3. Результаты рассмотрения письменных обращений

Результат	III квартал 2021 г.		III квартал 2020 г.		III квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	82	17,2	84	26,7	151	38,7
«Поддержано, меры приняты»	82	17,2	84	26,7	151	38,7
«Не поддержано»	-	-	1	0,3	1	0,3
«Разъяснено»	382	80	227	71,8	227	58,2
«Дан ответ»	3	0,6	1	0,3	2	0,5
«Оставлено без ответа»	1	0,2	1	0,3	9	2,3
Переадресовано по компетенции в другой орган	9	2	2	0,6	-	-
В рассмотрении	-	-	-	-	-	-

II. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

1. 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 3 квартале 2021 года личный прием граждан был ограничен.

Личные приемы	III квартал 2021 г.	III квартал 2020 г.	III квартал 2019 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего	3	-	41
Приемы вели:			
Кулакова Любовь Анатольевна	III квартал 2021 г.		
	Принято граждан - 3		

2. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	III квартал 2021 г.		III квартал 2020 г.		III квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	-	-	-	-	25	61
0002.0013.0139.0328.0032 Поступление в образовательные организации Начальное общее образование	-	-	-	-	5	12,2
0002.0013.0139.0330.0033 Питание обучающихся основное общее образование	-	-	-	-	2	5
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса	1	33,3	-	-	4	9,8

0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	1	33,3	-	-	1	2,4
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	1	33,3				
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	-	-	-	-	1	2,4
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	-	-	-	-	-	-
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях	-	-	-	-	1	2,4
0002.0013.0139.0346.003 1 Заработная плата педагогических работников дошкольное образование	-	-	-	-	1	2,4
0001.0002.0025.0117 Арендные отношения			-	-	1	2,4
Всего:	3	100	-	-	41	100

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	III квартал 2021 г.		III квартал 2020 г.		III квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	-	-	-	-	26	63,4
«Поддержано, меры приняты»	-	-	-	-	26	63,4
«Не поддержано»	-	-	-	-	-	-
«Разъяснено»	3	100	-	-	15	36,6
«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 12 обращений;
- проверено с выездом на место 3 обращения;
- рассмотрено с участием заявителя 129 обращений.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

Срок рассмотрения	Письменные обращения		Обращения, поступившие на личном приеме	
	шт.	%	шт.	%
В установленный срок	477	100	3	100
Срок рассмотрения продлен	-	-	-	-
Свыше установленного срока	-	-	-	-
В работе	-	-	-	-
Всего	477	100	3	100

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан
в III квартале 2021 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 – 480

Из них:

1.1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 477

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 464

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (сумма поддержано + меры приняты) – 82

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

- 1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 82
- 1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет
- 1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 382
- 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» – 3
- 1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 1
- 1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 9
- 1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет
- 1.1.9. Проверено комиссионно – 12
- 1.1.10. Проверено с выездом на место – 3
- 1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 129
- 1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – нет
- 1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 97
- 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 – 3
 - 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 – 12

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 37 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.