Отчет о работе с обращениями граждан
в управлении образования и молодежной политики
администрации городского округа город Воронеж
во втором 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	II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.		II квартал 2019 г.	
	шт.		шт.		шт.	
Всего	**610**		**1016**		**462**	
из них поступило:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
непосредственно в структурное подразделение:	**473**	**78**	**361**	**36**	**355**	**77**
по почте	64	13,5	33	9	54	15
нарочно	104	22	77	21	161	45
по электронной почте	220	46,5	251	70	98	28
по факсу	-	-	-	-	-	-
взаимодействие	85	18	-	-	42	12
на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж	**137**	**22**	**655**	**64**	**107**	**23**

Количество обращений, направленных заявителями непосредственно в управление образования и молодежной политики во 2 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)	II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.		II квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	246	52	148	41	181	51
0002.0013.0139.0328 Поступление в образовательные организации (начальное, основное, среднее общее образование)	41	8,7	17	4,7	28	7,8
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)	46	9,7	17	4,7	26	7,3
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (дошкольное образование)	6	1,3	-	-	9	2,5
0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (среднее профессиональное образование)	-	-	2	0,5	-	-
0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование	6	1,3	32	8,9	-	-
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся	2	0,4	3	0,8	1	0,3

0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1	0,2	-	-	1	0,3
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование)	23	5	13	3,6	20	5,6
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	17	3,6	59	16,4	15	4,2
0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	2	0,4	-	-	-	-
0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся	-	-	-	-	1	0,3
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	11	2,3	1	0,3	11	3,1
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	12	2,5	1	0,3	20	5,6
0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников	-	-	2	0,5	1	0,3

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	2	0,5	-	-
0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	26	5,5	15	4,2	18	5,1
0001.0021.0203.0223 Награждение государственными наградами	-	-	-	-	1	0,3
0002.0004.0046.0229 Права и обязанности супругов	-	-	-	-	1	0,3
0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей	3	0,6	2	0,5	3	0,8
0002.0004.0051.0239 Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи	-	-	-	-	1	0,3
0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка	5	1	13	3,6	5	1,4
0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0,2	-	-	-	-
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги	6	1,3	16	4,4	8	2,3

в области содействия занятости населения.						
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	4	1,1	1	0,3
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	0,4	3	0,8	1	0,3
0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	-	-	1	0,3	-	-
0003.0011.0127.0866 Отлов животных	1	0,2	-	-	-	-
0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных	6	1,3	2	0,5	2	0,6
0004.0015.0158.0955 Предоставление служебного жилья	-	-	1	0,3	-	-
0004.0016.0163.1030 Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность	-	-	1	0,3	-	-
Всего:	**473**	**100**	**361**	**100**	**355**	**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, половина обращений, направленных в управление во 2 квартале 2021 года, содержит просьбы о предоставлении мест детям в детских садах, 9 % обращений – об устройстве в школы.

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

Кроме того, граждане обращались в управление образования и молодежной политики по вопросам трудоустройства, предоставления архивных сведений. 26 граждан (5%) направили обращения с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

3. Результаты рассмотрения письменных обращений

Результат	II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.		II квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	131	27,7	109	30,3	185	52,1
«Поддержано, меры приняты»	131	27,7	109	30,3	185	52,1
«Не поддержано»	-	-	1	0,3	3	0,9
«Разъяснено»	329	69,6	242	67	161	45,3
«Дан ответ»	2	0,4	2	0,5	-	-
«Оставлено без ответа»	-	-	2	0,5	1	0,3
Переадресовано по компетенции в другой орган	11	2,3	5	1,4	5	1,4
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 во 2 квартале 2021 года личный прием граждан не проводился.

Личные приемы	II квартал 2021 г.	II квартал 2020 г.	II квартал 2019 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего		-	45
Приемы вели:			
Кулакова Любовь Анатольевна	II квартал 2021 г.		
	Принято граждан - 0		

2. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.		II квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	-	-	-	-	26	57,8
0002.0013.0139.0329 Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	-	-	-	-	1	2,2
0002.0013.0139.0328.0032 Поступление в образовательные организации Начальное общее образование	-	-	-	-	10	22,2
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	-	-	-	-	-	-
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях	-	-	-	-	-	-
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	-	-	-	-	-	-

0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	-	-	-	-	1	2,2
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	-	-	-	-	-	-
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	-	-	-	-	2	4,5
0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	-	-	-	-	-	-
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	-	-	-	-	1	2,2
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся	-	-	-	-	2	4.5
0002.0013.0139.0346.0037 Заработная плата педагогических работников (дополнительное образование детей и взрослых)	-	-	-	-	1	2,2
0004.0015.0158.0955 Предоставление служебного жилья	-	-	-	-	1	2,2
Всего:	**-**	**-**	**-**	**-**	**45**	**100**

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	II квартал 2021 г.		II квартал 2020 г.		II квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	-	-	-	-	27	60
«Поддержано, меры приняты»	-	-	-	-	27	60

«Не поддержано»	-	-	-	-	-	-
«Разъяснено»	-	-	-	-	18	40
«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 15 обращений;
- проверено с выездом на место 20 обращений;
- рассмотрено с участием заявителя 119 обращений.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

Срок рассмотрения	Письменные обращения		Обращения, поступившие на личном приеме	
	шт.	%	шт.	%
В установленный срок	473	100	-	-
Срок рассмотрения продлен	1		-	-
Свыше установленного срока	-	-	-	-
В работе	-	-	-	-
Всего	**473**	**100**	**-**	**-**

Приложение №1

Статистические данные о работе с обращениями граждан во II 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 – 473

Из них:

1.1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 473

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 460

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 131

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 131

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 329

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно – 0

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – 0

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 2

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 0

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 11

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 1

1.1.9. Проверено комиссионно – 15

1.1.10. Проверено с выездом на место – 20

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 119

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 0

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 100

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – 0

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) – 0

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 0

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 0

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 0

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

1.2.7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0

1.3. Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан – 0

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности – 0

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности – 0

1.6. Количество повторных обращений – 11

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, – 0

из них:

1.7.1. рассмотрено – 0

1.7.2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти – 0

1.7.3. факты подтвердились – 0

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 42 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.