Отчет о работе с обращениями граждан
в управлении образования и молодежной политики
администрации городского округа город Воронеж
в 2022 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 С.А. Глазьева от 18.11.2022 № 231;
- 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	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.		шт.		шт.	
Всего	**1857**		**1998**		**2332**	
из них поступило:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
непосредственно в структурное подразделение:	**1491**	**80**	**1601**	**80**	**1214**	**52**
по почте	264	17,7	229	14	184	15,1
нарочно	213	14,3	285	18	297	24,5
по электронной почте	840	56,3	748	47	725	59,7
по факсу	1	0,1	-	-	-	-
взаимодействие	173	11,6	339	21	8	0,7
на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж	**366**	**20**	**397**	**20**	**1118**	**48**

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 2022 году большая часть обращений поступила непосредственно в структурное подразделение, более половины из них - по электронной почте.

2. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%

общероссийским классификатором)						
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	16	1,1	13	0,8	16	1,3
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	159	10,7	144	9	119	9,8
0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу среднее профессиональное образование	3	0,2	1	0,1	2	0,2
0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу высшее образование	8	0,5	-	-	2	0,2
0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дополнительное образование детей и взрослых	28	1,8	14	0,9	13	1,1
0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование	17	1,1	49	3	51	4,1
0002.0013.0139.0327 Контроль качества и надзор в сфере образования	1	0,1	-	-	1	0,1
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	471	31,6	657	41	479	39,5
0002.0013.0139.0328	128	8,5	163	10	68	5,6

Поступление в образовательные организации (начальное, основное, среднее общее образование)						
0002.0013.0139.0328.0035 Поступление в образовательные организации (среднее профессиональное образование)	3	0,2	-	-	-	-
0002.0013.0139.0328.0036 Поступление в образовательные организации (высшее образование)	2	0,1	-	-	1	0,1
0002.0013.0139.0328.0037 Поступление в образовательные организации дополнительное образование детей и взрослых	1	0,1	2	0,1	-	-
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся	15	1	13	0,8	20	1,6
0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	6	0,4	18	1,1	5	0,4
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	112	7,5	99	6,2	142	11,6
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее, дополнительное образование)	137	9,2	132	8,2	113	9,3
0002.0013.0139.0332.0035 Условия проведения образовательного процесса	2	0,1	1	0,1	-	-

среднее профессиональное образование						
0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	11	0,7	4	0,2	5	0,4
0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся	3	0,2	3	0,2	1	0,1
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	33	2,2	22	1,4	2	0,2
0002.0013.0139.0337 Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других)	2	0,1	1	0,1	1	0,1
0002.0013.0139.0339 Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)	1	0,1	-	-	-	-
0002.0013.0139.0340 Проведение общественных мероприятий	-	-	1	0,1	1	0,1
0002.0013.0139.0342 Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся	1	0,1	-	-	-	-
0002.0013.0139.0343 Государственная итоговая аттестация обучающихся	3	0,2	3	0,2	4	0,3
0002.0013.0139.0344 Присвоение ученых степеней и званий. Работа Высшей аттестационной комиссии Министерства	-	-	1	0,1	-	-

образования и науки Российской Федерации						
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях (дошкольное, начальное, основное, среднее общее образование)	91	6	31	1,9	14	1,1
0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников	3	0,2	4	0,2	8	0,7
0002.0013.0139.0347 Меры социальной поддержки педагогических работников	3	0,2	-	-	1	0,1
0002.0013.0139.0348 Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	1	0,1	-	-	-	-
0002.0013.0139.0350 Восстановление утраченных документов об образовании	-	-	3	0,2	-	-
0002.0013.0139.0351 Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	2	0,1	-	-	-	-
0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей	14	0,9	9	0,6	9	0,7
0002.0004.0047.0231 Лишение родительских прав	-	-	1	0,1	-	-
0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи	2	0,1	-	-	1	0,1
0002.0004.0049.0233 Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи	1	0,1	-	-	-	-
0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей,	12	0,8	5	0,3	2	0,2

оказавшихся в трудной жизненной ситуации						
0002.0004.0049.0236 Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей	2	0,1	-	-	-	-
0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка	12	0,8	8	0,5	9	0,7
0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	2	0,1	2	0,1	2	0,2
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	53	3,5	54	3,4	47	3,8
0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,1	1	0,1	-	-
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	20	1,3	27	1,7	7	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
0002.0007.0072.0289 Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	1	0,1	-	-	-	-

0002.0007.0072.0292 Установление опеки над недееспособными	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	1	0,1	3	0,2
0002.0014.0143.0400 Отношение к больным и их родственникам	1	0,1	-	-	-	-
0002.0014.0144.0440.0052 Массовый спорт	1	0,1	2	0,1	-	-
0002.0014.0144.0442 Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта	2	0,1	-	-	-	-
0001.0001.0005.0009 Переселение соотечественников из стран СНГ	1	0,1	-	-	-	-
0001.0001.0015.0075 Полномочия муниципальных служащих	1	0,1	-	-	-	-
0001.0001.0018.0056 Почетные звания	1	0,1	-	-	-	-
0001.0001.0015.0044 Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц	1	0,1	-	-	-	-
0001.0002.0023.0063 Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	-	-	1	0,1	-	-
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	-	-
0001.0002.0027.0144 Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	3	0,2	3	0,2	3	0,2
0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	74	4,9	68	4,2	32	2,6
0001.0003.0033.0205.0015 защита чести, достоинства деловой репутации граждан и организаций	1	0,1	-	-	-	-
0001.0003.0041.0219 Интеллектуальная собственность. Патенты, соблюдение авторского права и смежных прав	1	0,1	-	-	-	-
0001.0020.0200.0199.0074 Законодательство Российской Федерации	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, здравоохранения, торговли)	4	0,3	11	0,7	5	0,4

0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	1	0,1	1	0,1	1	0,1
0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак	-	-	-	-	2	0,2
0003.0009.0097.0698 Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	-	-	1	0,1	-	-
0003.0009.0099.0744 Дорожные знаки и дорожная разметка	1	0,1	-	-	-	-
0003.0011.0127.0866 Отлов животных	1	0,1	2	0,1	-	-
0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных	5	0,3	15	0,9	9	0,7
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
0004.0016.0162.0999 Охрана общественного порядка	2	0,1	-	-	-	-
0004.0016.0162.1018 Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок	2	0,1	-	-	-	-
0004.0016.0163.1030 Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность	-	-	-	-	1	0,1
Прочее	2	0,1	2	0,1	6	0,5
Всего:	**1491**	**100**	**1601**	**100**	**1214**	**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, в 2022 году составила 40% от общего числа.

Учитывая данное обстоятельство, работа администрации города по расширению сети образовательных учреждений будет продолжена. Так, в 2023 году в городском округе город Воронеж планируется начать строительство общеобразовательной школы на 1600 мест по ул. Домостроителей, 30а, детского дошкольного образовательного центра на 600 мест на Московском проспекте, а также введение в эксплуатацию МБОУ «Образовательный центр» на 2860 мест по ул. Академика Конопатова, 9 и МБОУ «СОШ № 107» на 1500 мест по ул. Остужева.

Вместе с тем, по сравнению с прошлым годом, в отчетном периоде отмечено значительное снижение числа обращений об устройстве детей в детские сады. Достижение такого показателя стало возможно благодаря комплексному подходу.

В 2022 году деятельность управления образования и молодежной политики администрации городского округа город Воронеж в сфере дошкольного образования была направлена на сохранение и расширение сети муниципальных образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, а также увеличение их мощности для сохранения доступности дошкольного образования для детей 3-7 лет, создание дополнительных мест для детей раннего возраста в рамках реализации национального проекта «Демография».

Так, в октябре 2022 года в рамках МСРП «Содействие занятости» завершено строительство детского сада на 280 мест в мкр. Репное - МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 10» (разрешение на ввод объекта в эксплуатацию от 06.10.2022 № 36-34-087-2022, лицензия на осуществление образовательной деятельности Л035-01244-36/00622763 от 28.10.2022, издан

приказ управления образования и молодежной политики об открытии МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 10» от 28.10.2022 № 1069).

Таким образом, за 2022 год количество мест в сфере дошкольного образования в городском округе город Воронеж увеличилось на 280.

По итогам текущего года сохранена 100% доступность дошкольного образования для детей 3-7 лет, спрос родителей на обеспечение детей данного возрастного диапазона местами в муниципальных детских садах удовлетворен. Улучшен показатель доступности дошкольного образования для детей от 1,5 до 3 лет.

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

Кроме того, в отчетном периоде заявители обращались в Управление за разъяснениями о выборе образования в форме семейного, обучении детей в одну смену, прохождении государственной итоговой аттестации обучающихся, организации летнего отдыха детей, использовании сертификатов на дополнительное образование, трудоустройстве, предоставлении архивных сведений, а также с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

3. Результаты рассмотрения письменных обращений

Результат	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	181	12,1	331	20,7	308	25,5
«Поддержано, меры приняты»	181	12,1	331	20,7	308	25,5

«Не поддержано»	1	0,1	3	0,2	7	0,5
«Разъяснено»	1269	85,1	1230	76,9	880	72,5
«Дан ответ»	-	-	7	0,4	4	0,3
«Оставлено без ответа»	6	0,4	4	0,2	5	0,4
Переадресовано по компетенции в другой орган	34	2,3	26	1,6	10	0,8
В рассмотрении	-	-	-	-	-	-

II. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

1. С 2022 года 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	2022 г.	2021 г.	2020 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего	11	3	35
Приемы вели:	2022 г.		
Заместитель руководителя управления - Долгих Светлана Станиславовна	Принято граждан - 11		

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	1	9,1	-	-	-	-
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	8	72,7	-	-	31	88,8
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса	1	9,1	1	33,3	1	2,8
0002.0013.0139.0345.0031 Конфликтные ситуации в образовательных организациях дошкольное образование	1	9,1	-	-	-	-
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	-	-	1	33,3	1	2,8
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
Всего:	**11**	**100**	**3**	**100**	**35**	**100**

В большинстве случаев граждане на личном приеме обращались к заместителю руководителя управления с просьбами об устройстве детей в детские сады.

2. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	4	36,4	-	-	23	65,7
«Поддержано, меры приняты»	4	36,4	-	-	23	65,7
«Не поддержано»	-	-	-	-	1	2,9
«Разъяснено»	7	63,6	3	100	11	31,4
«Дан ответ»	-	-	-	-	-	-
«Оставлено без ответа»	-	-	-	-	-	-
Переадресовано по компетенции в другой орган	-	-	-	-	-	-
В рассмотрении	-	-	-	-	-	-

3. Иная информация (напр., о выездных приемах, встречах в трудовых коллективах, и пр.)

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:
- проверено комиссионно 21 обращений;
- проверено с выездом на место 35 обращений;
- рассмотрено с участием заявителя 297 обращений.

III. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

Срок рассмотрения	Письменные обращения		Обращения, поступившие на личном приеме	
	шт.	%	шт.	%
В установленный срок	1491	100	11	100
Срок рассмотрения продлен	-	-	-	-
Свыше установленного срока	-	-	-	-
Находятся на рассмотрении	-	-	-	-
Всего	**1491**	**100**	**11**	**100**

Приложение №1

Статистические данные о работе с обращениями граждан
в 2022 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 – 1502

Из них:

1.1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 1491

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 1451

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 181

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 181

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 1269

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 1

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно – 1

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – нет

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

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 6

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 34

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет

1.1.9. Проверено комиссионно – 21

1.1.10. Проверено с выездом на место – 35

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 297

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 2

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 177

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) –11

из них:

1.2.1. Письменных – нет

1.2.2. Устных – 11

1.2.3. Принято в режиме ВКС –нет

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* –4

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 4

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 7

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 – 60

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, – 2

из них:

1.7.1. рассмотрено – 2

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 77 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.