Отчет о работе с обращениями граждан
в управлении образования и молодежной политики
администрации городского округа город Воронеж
в первом 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	I квартал 2021 г.		I квартал 2020 г.		I квартал 2019 г.	
	шт.		шт.		шт.	
Всего	408		418		463	
из них поступило:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
непосредственно в структурное подразделение:	303	74	282	67,5	286	62
по почте	41	14	53	19	63	22
нарочно	68	22	118	42	109	38
по электронной почте	122	40	111	39	82	29
по факсу	-	-	-	-	2	1
взаимодействие	72	24	-	-	30	10
на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж	105	26	136	32,5	177	38

Количество обращений, рассмотренных в целом управлением образования и молодежной политики в 1 квартале 2021 года по отношению к аналогичным предыдущим периодам, не изменилось.

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, всё чаще обращения поступают непосредственно в структурное подразделение в электронном виде.

2. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с	I квартал 2021 г.		I квартал 2020 г.		I квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%

общероссийским классификатором)						
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	130	43	106	38	108	38
0002.0013.0139.0328 Поступление в образовательные организации (начальное, основное, среднее общее образование)	15	5	15	5,3	23	8
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	2	0,7	1	0,3	5	2
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)	35	11,5	36	13	33	11,5
0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дополнительное образование детей и взрослых	3	1	2	0,7	1	0,3
0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу высшее образование	-	-	1	0,3	-	-
0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу среднее профессиональное образование	1	0,3	-	-	-	-

0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование	5	1,6	2	0,7	-	-
0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся начальное, основное общее образование	4	1,3	2	0,7	2	0,7
0002.0013.0139.0330.0031 Питание обучающихся дошкольное образование	-	-	4	1,4	2	0,7
0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	3	1	-	-	1	0,3
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование, дополнительное образование)	21	7	54	19	26	9,1
0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование	18	5,9	25	9	17	6
0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	1	0,3	-	-	-	-
0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся	2	0,7	-	-	2	0,7
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	2	0,7	-	-	2	0,6
0002.0013.0139.0343.0033 Государственная	1	0,3	-	-	-	-

итоговая аттестация обучающихся основное общее образование						
0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях	8	2,6	2	0,7	35	12,2
0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников	1	0,3	3	1	1	0,3
0002.0013.0139.0350 Восстановление утраченных документов об образовании	2	0,7	-	-	-	-
0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей	1	0,3	4	1,4	4	1,4
0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	2	0,7	-	-	-	-
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	6	2	6	2,1	6	2,1
0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0,3	1	0,3	-	-
0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	15	5	-	-	3	1
0001.0002.0027.0144 Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	1	0,3	-	-	-	-
0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	19	6,2	10	3,5	7	2,4

0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	-	-	-	-	3	1
0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных	3	1	4	1,4	3	1
0003.0009.0093.0657 Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность	-	-	1	0,3	-	-
0003.0009.0097.0698 Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	1	0,3	-	-	-	-
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	0,3	-	-
0001.0002.0025.0098 Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	-	-	1	0,3	-	-
0001.0001.0021.0059.0076 Муниципальные нормативные правовые акты	-	-	1	0,3	-	-
Прочее	-	-	-	-	2	0,7
Всего:	**303**	**100**	**282**	**100**	**286**	**100**

В связи с интенсивной застройкой отдельных микрорайонов города по-прежнему остаются актуальными вопросы приёма детей в учреждения дошкольного образования и общеобразовательные учреждения.

43 % обращений, поступивших в управление образования и молодежной политики в 1 квартале 2021 года, содержит просьбы о предоставлении мест детям в детских садах, 5 % обращений – об устройстве в школы.

В связи с эпидемиологической обстановкой в отчётном периоде граждан интересовали вопросы организации образовательного процесса в условиях пандемии, выбора образования для детей в форме семейного (вопросы отнесены к тематикам: 0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса, 0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование).

5 % обращений (15 штук) в 1квартале 2021 года поступило от много пишущего автора о разрешении трудового конфликта, возникшего между заявителем и администрацией образовательного учреждения.

Тематика остальных обращений граждан затрагивала вопросы 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, а также с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

3. Результаты рассмотрения письменных обращений

Результат	I квартал 2021 г.		I квартал 2020 г.		I квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	78	25,7	70	24,8	110	38,5
«Поддержано, меры приняты»	78	25,7	70	24,8	110	38,5
«Не поддержано»	2	0,7	5	1,8	14	4,9
«Разъяснено»	222	73,3	202	71,6	159	55,6

«Дан ответ»	1	0,3	-	-	-	-
«Оставлено без ответа»	-	-	2	0.7	-	-
Переадресовано по компетенции в другой орган	-	-	3	1,1	3	1
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 I квартале 2021 года личный прием граждан не проводился.

Личные приемы	I квартал 2021 г.	I квартал 2020 г.	I квартал 2019 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего	-	34	36
Приемы вели:			
Кулакова Любовь Анатольевна	I квартал 2021 г.		
	Принято граждан - 0		

2. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем, вопросы (* в соответствии с общероссийским классификатором)	I квартал 2021 г.		I квартал 2020 г.		I квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организации дошкольное образование	-	-	31	91	17	47,2
0002.0013.0139.0328 Поступление в образовательные организации (начальное, основное общее образование)	-	-	-	-	2	5,5
0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к	-	-	-	-	5	14

образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование)						
0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование	-	-	-	-	1	2,8
0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	-	-	1	3	3	8,3
0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	-	-	1	3	-	-
0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса	-	-	1	3	3	8,3
0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	-	-	-	-	1	2,8
0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся	-	-	-	-	2	5,5
0002.0013.0139.0340 Проведение общественных мероприятий	-	-	-	-	1	2,8
0002.0013.0139.0348.0031 Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников дошкольное образование	-	-	-	-	1	2,8
Всего:	**-**	**-**	**34**	**100**	**36**	**100**

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	I квартал 2021 г.		I квартал 2020 г.		I квартал 2019 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	-	-	23	68	18	50
«Поддержано, меры приняты»	-	-	23	68	17	47,2
«Не поддержано»	-	-	1	3	-	-
«Разъяснено»	-	-	10	29	17	47,2
«Дан ответ»	-	-	-	-	1	2,8
«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 5 обращений;
- проверено с выездом на место 6 обращений;
- рассмотрено с участием заявителя 89 обращений.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

Срок рассмотрения	Письменные обращения		Обращения, поступившие на личном приеме	
	шт.	%	шт.	%
В установленный срок	303	100	-	-
Срок рассмотрения продлен	-	-	-	-
Свыше установленного срока	-	-	-	-
В работе	-	-	-	-
Всего	**303**	**100**	-	-

Приложение №1

Статистические данные о работе с обращениями граждан в I квартале 2021 года в управление образования и молодежной политики администрации городского округа город Воронеж

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 303

Из них:

1.1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 303

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –302

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 78

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 78

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 222

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 2

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно –2

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – нет

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –1

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – нет

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет

1.1.9. Проверено комиссионно – 5

1.1.10. Проверено с выездом на место – 6

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 89

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 56

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) –нет

из них:

1.2.1. Письменных – нет

1.2.2. Устных – нет

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» –нет

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 – 11

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 24 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.