**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** управлении образования и молодежной политики

**администрации городского округа город Воронеж**

**в первом квартале 2024 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 15 июня 2023 г. № 725;
* 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 29.04.2021 № 45.
1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **422** | **421** | **423** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **304** | **72** | **362** | **86** | **351** | **83** |
| по почте | 55 | 18 | 29 | 8 | 56 | 16 |
| нарочно | 38 | 12,5 | 51 | 14 | 42 | 12 |
| по электронной почте | 87 | 28,6 | 252 | 70 | 198 | 56 |
| электронная приёмная | 84 | 27,6 |
| по факсу | - | - | - | - | - |  |
| взаимодействие | 39 | 13 | 30 | 8 | 55 | 16 |
| ПОС | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **118** | **28** | **59** | **14** | **72** | **17** |

Общее количество обращений, рассмотренных управлением образования и молодежной политики (далее по тексту – Управление) в 1 квартале 2024 года, по отношению к аналогичным периодам прошлых лет, не изменилось.

В связи с осведомленностью граждан, обеспечением открытости системы управления образованием посредством функционирования обратной связи с гражданами на официальном сайте Управления, большая часть обращений поступает непосредственно в структурное подразделение, из них 56 % - по электронным видам связи.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организациидошкольное образование | 74 | 24 | 94 | 25,8 | 121 | 34,5 |
| 0002.0013.0139.0328Поступление в образовательные организации(начальное, основное, среднее общее образование) | 25 | 8 | 49 | 13,4 | 18 | 5,1 |
| 0002.0013.0139.0328.0036 Поступление в образовательные организациивысшее образование | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0328.0037Поступление в образовательные организации(дополнительное образование детей и взрослых) | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессудошкольное образование | 12 | 3,9 | 20 | 5,5 | 2 | 0,6 |
| 0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (начальное, основное, среднее общее образование) | 57 | 18,5 | 48 | 13,1 | 41 | 11,7 |
| 0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу среднее профессиональное образование | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу высшее образование | 2 | 0,6 | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессудополнительное образование детей и взрослых | 2 | 0,6 | 6 | 1,6 | 5 | 1,4 |
| 0002.0013.0139.0325.0038 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессудополнительное профессиональное образование  | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование | 6 | 2 | 4 | 1,1 | 7 | 2 |
| 0002.0013.0139.0330 Питание обучающихсяначальное, основное общее образование | 16 | 5,2 | 1 | 0,3 | 2 | 0,6 |
| 0002.0013.0139.0330.0031Питание обучающихсядошкольное образование | 2 | 0,6 | 6 | 1,6 | 3 | 0,8 |
| 0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование, дополнительное образование) | 26 | 8,4 | 29 | 8 | 36 | 10,2 |
| 0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование | 13 | 4,2 | 7 | 1,9 | 29 | 8,3 |
| 0002.0013.0139.0332.0035 Условия проведения образовательного среднее профессиональное образование | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 2 | 0,6 | - | - | 6 | 1,7 |
| 0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся  | - | - | 4 | 1,1 | - | - |
| 0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 8 | 2,6 | 4 | 1,1 | 6 | 1,7 |
| 0002.0013.0139.0337 Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других) | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0343 Государственная итоговая аттестация обучающихся  | - | - | 5 | 1,4 | - | - |
| 0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 21 | 6,8 | 13 | 3,6 | 15 | 4,3 |
| 0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников | 3 | 1 | - | - | 3 | 0,8 |
| 0002.0013.0139.0347 Меры социальной поддержки педагогических работников | - | - | - | - | 2 | 0,6 |
| 0002.0013.0139.0348Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей | 11 | 3,6 | 16 | 4,4 | 6 | 1,7 |
| 0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0002.0004.0049.0234 Меры социальной поддержки, предоставляемые приемным семьям | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 6 | 2 | 4 | 1,1 | 2 | 0,6 |
| 0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 | 3 | 0,8 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 4 | 1,3 | 12 | 3,3 | 10 | 2,8 |
| 0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров | - | - | 3 | 0,8 | 12 | 3,4 |
| 0002.0007.0071.0283.0025 по старости | 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 |
| 0002.0007.0074.0316 Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0001.0001.0001.0001 Конституция Российской Федерации (основы конституционного строя) | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0001.0001.0005.0009 Переселение соотечественников из стран СНГ | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0001.0001.0008.0024 Выборы Президента Российской Федерации | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0001.0002.0025.0098 Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0001.0002.0027.0144 Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | - | - | - | - | 2 | 0,6 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 6 | 2 | 18 | 5 | 10 | 2,8 |
| 0003.0011.0127.0866 Отлов животных | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 |
| 0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | - | - | 6 | 1,6 | - | - |
| 0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0004.0016.0162.1018 Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок | - | - | - | - | 2 | 0,6 |
| 0005.0005.0056.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| Прочее | 1 | 0,3 | - | - | 1 | 0,3 |
| **Всего:** | **309** | **100** | **365** | **100** | **351** | **100** |

В отчетном периоде по-прежнему остаются актуальными вопросы приёма детей в учреждения дошкольного образования и общеобразовательные учреждения, однако высокая востребованность в наличии свободных мест наблюдается только в новых интенсивно застраиваемых микрорайонах города. Доля обращений граждан, затрагивающих данные вопросы, в 1 квартале 2024 года составила 32% от общего числа.

По сравнению с аналогичными периодами прошлых лет, отмечено значительное снижение числа обращений об устройстве детей в детские сады. Спрос родителей на обеспечение детей 3-7 лет местами в муниципальных детских садах удовлетворен. Улучшен показатель доступности дошкольного образования для детей от 1,5 до 3 лет. Наблюдается тенденция к увеличению числа невостребованных мест в дошкольных образовательных учреждениях, расположенных в микрорайонах, застроенных до 2010 года.

Тематика остальных обращений граждан затрагивала вопросы благоустройства территорий образовательных учреждений, материально-технического и информационного обеспечения образовательного процесса, 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 участниками образовательного процесса.

В связи с возросшим интересом родителей к организации питания учащихся общеобразовательных учреждений, увеличилось число обращений по данному вопросу.

Кроме того, в отчетном периоде заявители обращались в Управление за разъяснениями о выборе образования в форме семейного, трудоустройстве, предоставлении архивных сведений, а также с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 33 | 11 | 33 | 9,1 | 30 | 8,5 |
| «Поддержано, меры приняты» | 33 | 11 | 33 | 9,1 | 30 | 8,5 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| «Разъяснено» | 260 | 85,5 | 317 | 87,5 | 313 | 89,2 |
| «Дан ответ» | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | 5 | 1,6 | 2 | 0,6 | 1 | 0,3 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 5 | 1,6 | 10 | 2,8 | 6 | 1,7 |
| В рассмотрении | - | - | - | - | - | - |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. 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 30.12.2022 № 801-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 | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | 4 | - | - |
| Приемы вели: |
| Заместитель руководителя управления - Долгих Светлана Станиславовна | I квартал 2024 г. |
| Принято граждан - 4 |

В 1 квартале 2023 года приём граждан заместителями руководителя Управления не осуществлялся, так как звонки от заявителей для предварительной записи не поступали. В 2022 году личный прием граждан был ограничен в связи с угрозой распространения на территории городского округа город Воронеж новой коронавирусной инфекции.

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организациидошкольное образование | 4 | 100 | - | - | - | - |
| **Всего:** | **4** | **100** | **-** | **-** | **-** | **-** |

В 1 квартале 2024 года все граждане на личном приеме обращались с просьбами об устройстве детей в детские сады.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 4 | 100 | - | - | - | - |
| «Поддержано, меры приняты» | 4 | 100 | - | - | - | - |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | - | - | - | - | - | - |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | - | - | - | - | - | - |

1. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан (письменных и устных):

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 6 обращений;

- проверено с выездом на место 7 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 24 обращения.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 229 | 75 | 4 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - |  |  |
| Свыше установленного срока | - | - |  |  |
| В работе | 75 | 25 |  |  |
| **Всего** | **304** | **100** | **4** | **100** |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в I квартале 2024 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 – 308

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 304

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 293

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  33

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 33

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 260

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» – 1

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 5

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 5

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет

1.1.9. Проверено комиссионно – 6

1.1.10. Проверено с выездом на место – 7

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 24

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 30

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) – 4

из них:

1.2.1. Письменных – нет

1.2.2. Устных – 4

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» – 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 – 10

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 20 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.