**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** управлении образования и молодежной политики

**администрации городского округа город Воронеж**

**во втором 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;
* [Положение](consultantplus://offline/ref=372B09E1F9842560E4E2A58B1BB620EA593ADC493A38DD817EE8D9212F9B6594E516AD4468EE16BA188200z015L)м о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 02.05.2024 № 539;
* Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 15.06.2023 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;
* Приказом заместителя главы администрации – руководителя аппарата С.А. Глазьева от 26.06.2024 № 98 «Об установлении сокращенных сроков рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Воронеж».

1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **515** | | **430** | | **567** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **450** | **87** | **379** | **88** | **424** | **75** |
| по почте | 65 | 14 | 81 | 21 | 42 | 10 |
| нарочно | 66 | 15 | 65 | 17 | 91 | 21,5 |
| по электронной почте | 86 | 19 | 116 | 31 | 255 | 60 |
| электронная приёмная | 99 | 22 | 59 | 16 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 60 | 13 | 58 | 15 | 36 | 8,5 |
| ГИС ЖКХ | - | - | - | - | - | - |
| ПОС | 74 | 17 | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **65** | **13** | **51** | **12** | **143** | **25** |

Общее количество обращений, рассмотренных управлением образования и молодежной политики (далее по тексту – Управление) во 2 квартале 2024 года, по отношению к аналогичному периоду 2023 года увеличилось, а по сравнению с 2022 годом уменьшилось.

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

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0002.0013.0139.0328.0031  Поступление в образовательные организации  дошкольное образование | 127 | 28 | 131 | 34,4 | 170 | 40,1 |
| 0002.0013.0139.0328  Поступление в образовательные организации  (начальное, основное, среднее общее образование) | 43 | 10 | 44 | 11,5 | 35 | 8,3 |
| 0002.0013.0139.0328.0035 Поступление в образовательные организации (среднее профессиональное образование) | - | - | - | - | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (начальное, основное, среднее общее образование) | 44 | 9,7 | 49 | 12,9 | 34 | 8 |
| 0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (дошкольное образование) | 14 | 3,1 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (среднее профессиональное образование) | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 | 1 | 0,2 |
| 0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (высшее образование) | - | - | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (дополнительное образование детей и взрослых) | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 | 4 | 1 |
| 0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование | 2 | 0,4 | 1 | 0,3 | 1 | 0,2 |
| 0002.0013.0139.0330  Питание обучающихся | 15 | 3,3 | 2 | 0,5 | 6 | 1,4 |
| 0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 10 | 2,2 | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование) | 53 | 11,7 | 24 | 6,3 | 19 | 4,5 |
| 0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса  дошкольное образование | 17 | 3,8 | 14 | 3,7 | 24 | 5,7 |
| 0002.0013.0139.0332.0037 Условия проведения образовательного процесса (дополнительное образование детей и взрослых) | - | - | 2 | 0,5 | 1 | 0,2 |
| 0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 1 | 0,2 | - | - | 1 | 0,2 |
| 0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0336  Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 9 | 2 | 8 | 2,1 | 13 | 3,1 |
| 0002.0013.0139.0338 Деятельность спортивных школ | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0013.0139.0340 Проведение общественных мероприятий | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0013.0139.0343  Государственная итоговая аттестация обучающихся | 2 | 0,4 | 6 | 1,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 44 | 9,7 | 23 | 6 | 26 | 6,1 |
| 0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников | 1 | 0,2 | 3 | 0,8 | - | - |
| 0002.0013.0139.0347  Меры социальной поддержки педагогических работников | 1 | 0,2 | - | - | 1 | 0,2 |
| 0002.0013.0139.0348  Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 | 1 | 0,2 |
| 0002.0013.0139.0350 Восстановление утраченных документов об образовании | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0351.0031  Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций  (дошкольное образование) | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 | 1 | 0,2 |
| 0002.0013.0141.0373.0043 выразительное искусство (музыка, балет, архитектура, литература, хореография) | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| 0001.0001.0015.0075 Полномочия муниципальных служащих | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 0001.0002.0027.0123 Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0001.0002.0027.0144 Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 20 | 4,4 | 16 | 4,2 | 34 | 8 |
| 0001.0003.0033.0205.0015 защита чести, достоинства деловой репутации граждан и организаций | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 0001.0020.0200.0199.0074 Законодательство Российской Федерации | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 0001.0021.0202.0222 Принятие индивидуальных кадровых решений 18 | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей | 11 | 2,4 | 13 | 3,4 | 2 | 0,5 |
| 0002.0004.0047.0231 Лишение родительских прав | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0004.0049.0233 Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи | 2 | 0,4 | - | - | - | - |
| 0002.0004.0049.0234 Меры социальной поддержки, предоставляемые приемным семьям | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| 0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 4 | 0,9 | 3 | 0,8 | 5 | 1,2 |
| 0002.0004.0049.0236 Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 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 | 6 | 1,3 | 2 | 0,5 | 2 | 0,5 |
| 0002.0006.0064.0244 Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях | - | - | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения. | 4 | 0,9 | 6 | 1,5 | 16 | 3,8 |
| 0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров | - | - | 1 | 0,3 | 5 | 1,2 |
| 0002.0007.0072.0289 Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 0002.0007.0073.0294 Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0007.0074.0305 Статус и меры социальной поддержки ветеранов боевых действий | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0007.0074.0316 Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0014.0144.0443.0052 массовый спорт | 2 | 0,4 | - | - | 1 | 0,2 |
| 0002.0014.0144.0442 Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0096.0679 Государственный кадастровый учет недвижимого имущества | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 7 | 1,6 | 4 | 1 | 2 | 0,5 |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0003.0011.0127.0866 Отлов животных | - | - | - | - | - | - |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 | 1 | 0,2 |
| 0004.0016.0162.0999 Охрана общественного порядка | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| 0004.0016.0164.1033 Частная детективная и охранная деятельность | 2 | 0,4 | - | - | - | - |
| **Всего:** | **453** | **100** | **381** | **100** | **424** | **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, во 2 квартале 2024 года составила 38% от общего числа.

В связи с участившимися случаями объявления опасности атаки беспилотных воздушных судов, ракетной опасности, родители обращались с вопросами обеспечения безопасности детей во время образовательного процесса.

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, организации питания, законности действий администраций образовательных учреждений по отношению к своим педагогам, воспитанникам или учащимся, возникновения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 67 | 14,9 | 56 | 14,8 | 71 | 17 |
| «Поддержано, меры приняты» | 67 | 14,9 | 56 | 14,8 | 71 | 17 |
| «Не поддержано» | - | - | 2 | 0,5 | - | - |
| «Разъяснено» | 369 | 82 | 310 | 81,8 | 347 | 81,8 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 | 1 | 0,2 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 13 | 2,9 | 9 | 2,4 | 5 | 1 |
| 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) в соответствии с [Положение](consultantplus://offline/ref=372B09E1F9842560E4E2A58B1BB620EA593ADC493A38DD817EE8D9212F9B6594E516AD4468EE16BA188200z015L)м о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 02.05.2024 № 539, личный прием граждан заместителями руководителя Управления, начиная с мая 2024, не проводится.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | II квартал 2024 г. | II квартал 2023 г. | II квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 1 | 6 | 5 |
| Приемы вели: | | | |
| Заместитель руководителя управления - Долгих Светлана Станиславовна | II квартал 2024 г. | | |
| Принято граждан - 1 | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0002.0013.0139.0328.0031  Поступление в образовательные организации  дошкольное образование | 1 | - | 5 | 83 | 3 | 60 |
| 0002.0013.0139.0325.0033 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (основное общее образование) | - | - | 1 | 17 | - | - |
| 0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса  дошкольное образование | - | - | - | - | 1 | 20 |
| 0002.0013.0139.0345.0031 Конфликтные ситуации в образовательных организациях  дошкольное образование | - | - | - | - | 1 | 20 |
| **Всего:** | **1** | **100** | **6** | **100** | **5** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 1 | 100 | 1 | 17 | 1 | 20 |
| «Поддержано, меры приняты» | 1 | 100 | 1 | 17 | 1 | 20 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | - | - | 5 | 83 | 4 | 80 |
| «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 10 обращений;

- проверено с выездом на место 17 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 19 обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 450 | 100 | 1 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В работе | - | - |  |  |
| **Всего** | **450** | **100** | **1** | **100** |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в II 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 – 451

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 450

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 436

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  67

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 67

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 369

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» – нет

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 1

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 13

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет

1.1.9. Проверено комиссионно – 10

1.1.10. Проверено с выездом на место – 17

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 19

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

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) –1

из них:

1.2.1. Письменных – нет

1.2.2. Устных – 1

1.2.3. Принято в режиме ВКС – нет

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–* 1

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 1

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 – 13

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 38 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.