**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** управлении образования и молодежной политики

**администрации городского округа город Воронеж**

**в третьем 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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **522** | | **439** | | **437** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **350** | **67** | **361** | **82** | **371** | **85** |
| по почте | 41 | 12 | 83 | 23 | 132 | 36 |
| нарочно | 52 | 15 | 46 | 13 | 46 | 12 |
| по электронной почте | 42 | 12 | 99 | 27 | 159 | 43 |
| электронная приёмная | 92 | 26 | 93 | 26 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 74 | 21 | 40 | 11 | 34 | 9 |
| ГИС ЖКХ | - | - | - | - | - | - |
| ПОС | 49 | 14 | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **172** | **33** | **66** | **15** | **108** | **18,5** |

Общее количество обращений, рассмотренных управлением образования и молодежной политики (далее по тексту – Управление) в 3 квартале 2024 года, по отношению к аналогичным периодам прошлых лет, увеличилось. Однако, число обращений, поступивших непосредственно в Управление, не изменилось. Возросло количество обращений, поступивших на рассмотрение из администрации городского округа город Воронеж.

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 по электронным видам связи.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0002.0013.0139.0328.0031  Поступление в образовательные организации  дошкольное образование | 88 | 25 | 106 | 29 | 121 | 32,6 |
| 0002.0013.0139.0328  Поступление в образовательные организации  (начальное, основное, среднее общее образование) | 65 | 18,4 | 68 | 18,6 | 54 | 14,5 |
| 0002.0013.0139.0328.0035  Поступление в образовательные организации  среднее профессиональное образование | - | - | 2 | 0,5 | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0328.0036 Поступление в образовательные организации  высшее образование | - | - | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0328.0037 Поступление в образовательные организации  дополнительное образование детей и взрослых | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  дошкольное образование | 7 | 2 | 4 | 1,1 | 4 | 1 |
| 0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (начальное, основное, среднее общее образование) | 35 | 9,9 | 22 | 6 | 24 | 6,5 |
| 0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  среднее профессиональное образование | - | - | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 |
| 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 | 4 | 1,1 | 3 | 0,8 | 11 | 3 |
| 0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование | 10 | 2,8 | 7 | 2 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0327 Контроль качества и надзор в сфере образования | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся | 8 | 2,2 | 6 | 1,6 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 1 | 0,3 | 14 | 3,8 | 6 | 1,6 |
| 0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса  дошкольное образование | 19 | 5,4 | 11 | 3 | 18 | 4,8 |
| 0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса  (начальное, основное, среднее общее образование) | 43 | 12,2 | 38 | 10,4 | 31 | 8,4 |
| 0002.0013.0139.0332.0037 Условия проведения образовательного процесса  дополнительное образование детей и взрослых | 1 | 0,3 | - | - | 4 | 1 |
| 0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 3 | 0,8 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся | - | - | 2 | 0,5 | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 5 | 1,4 | 7 | 2 | 8 | 2,1 |
| 0002.0013.0139.0338 Деятельность спортивных школ | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0339 Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0342  Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0343  Государственная итоговая аттестация обучающихся  (основное, среднее общее образование) | - | - | 2 | 0,5 | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 10 | 2,8 | 18 | 5 | 21 | 5,7 |
| 0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников | - | - | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0350 Восстановление утраченных документов об образовании | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0351  Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0140.0354.0039 общественные и гуманитарные науки | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0014.0144.0442 Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта | - | - | - | - | 2 | 0,5 |
| 0003.0009.0096.0684 Строительство и реконструкция дорог | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 1 | 0,3 | 4 | 1,1 | 1 | 0,3 |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 5 | 1,4 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0692 Озеленение | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак | 2 | 0,6 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0699 Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 3 | 0,8 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0099.0744 Дорожные знаки и дорожная разметка | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0003.0009.0103.0775 Предприятия общественного питания | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0003.0011.0127.0865 Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0003.0011.0127.0870 Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных |  |  | - | - | - | - |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 |
| 0003.0012.0138.0886 Защита информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизация. Персональные данные граждан | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0004.0016.0162.0999 Охрана общественного порядка | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0001.0001.0015.0044 Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0001.0001.0017.0052 Организация и финансовая поддержка волонтерского движения | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0001.0001.0018.0056 Почетные звания | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 5 | 1,4 | 12 | 3,3 | 12 | 3,2 |
| 0001.0003.0041.0219 Интеллектуальная собственность. Патенты, соблюдение авторского права и смежных прав | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей | 2 | 0,6 | 6 | 1,6 | 5 | 1,3 |
| 0002.0004.0047.0231 Лишение родительских прав | - | - | - | - | - | - |
| 0002.0004.0049.0233 Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 6 | 1,7 | 3 | 0,8 | 4 | 1 |
| 0002.0004.0049.0236 Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей | - | - | 2 | 0,5 | 1 | 0,3 |
| 0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка | 5 | 1,4 | 3 | 0,8 | 2 | 0,5 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 8 | 2,2 | 6 | 1,6 | 16 | 4,3 |
| 0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | 2 | 0,6 | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров | 3 | 0,8 | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 |
| 0002.0007.0069.0280.0023 порядок подтверждения трудового стажа для назначения пенсий | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0002.0007.0072.0287 Получение и использование материнского капитала на региональном уровне | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0007.0072.0289 Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| 0002.0007.0072.0292 Установление опеки над недееспособными | - | - | - | - | 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.) | 2 | 0,6 | - | - | - | - |
| **Всего:** | **353** | **100** | **365** | **100** | **371** | **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. Доля обращений граждан, затрагивающих данные вопросы, в 3 квартале 2024 года составила 43% от общего числа.

Вместе с тем, по сравнению с аналогичными периодами прошлых лет, в 3 квартале 2024 года отмечено 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. Кроме того, в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, чаще всего расположенных в микрорайонах, застроенных до 2010 года, наблюдается тенденция к увеличению числа невостребованных мест. По состоянию на 03.09.2024 число свободных мест в детских садах города составляет 3723. Свободные места предлагаются всем родителям, чьи дети состоят на учете для получения места в МБДОУ.

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.

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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 42 | 12 | 40 | 11,1 | 57 | 15,4 |
| «Поддержано, меры приняты» | 42 | 12 | 40 | 11,1 | 57 | 15,4 |
| «Не поддержано» | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| «Разъяснено» | 301 | 86 | 312 | 86,4 | 300 | 80,8 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | 1 | 0,3 | - | - | 1 | 0,3 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 6 | 1,7 | 8 | 2,2 | 13 | 3,5 |
| 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 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 02.05.2024 № 539, личный прием граждан заместителями руководителя Управления, начиная с мая 2024, не проводится.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | III квартал 2024 г. | III квартал 2023 г. | III квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | 3 | 5 |
| Приемы вели: | | | |
| Заместитель руководителя управления - Долгих Светлана Станиславовна | III квартал 2024 г. | | |
| Принято граждан - нет | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0002.0013.0139.0328.0031  Поступление в образовательные организации  дошкольное образование | - | - | 3 | 100 | 5 | 100 |
| **Всего:** | **-** | **-** | **3** | **100** | **5** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | - | - | 2 | 67 | 3 | 60 |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | 2 | 67 | 3 | 60 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | - | - | 1 | 33 | 2 | 40 |
| «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 4 обращений;

- проверено с выездом на место 3 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя 21 обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 290 | 83 | - | - |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 60 | 17 | - | - |
| **Всего** | 350 | 100 | - | - |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в III 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 – 350

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 350

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 343

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  42

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 42

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 301

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 – 6

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет

1.1.9. Проверено комиссионно – 4

1.1.10. Проверено с выездом на место – 3

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 21

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 1

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) – 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 – 8

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 18 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.