**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** управлении образования и молодежной политики

**администрации городского округа город Воронеж**

**в четвертом 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 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 | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **470** | **515** | **430** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **341** | **72,5** | **417** | **81** | **345** | **80** |
| по почте | 23 | 6,8 | 68 | 16 | 34 | 9,8 |
| нарочно | 42 | 12,3 | 43 | 10 | 34 | 9,8 |
| по электронной почте | 73 | 21,4 | 163 | 40 | 228 | 66,1 |
| электронная приёмная | 57 | 16,7 | 84 | 20 |
| по факсу | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| взаимодействие | 74 | 21,7 | 59 | 14 | 48 | 14 |
| ПОС | 72 | 21,1 | - | - | - | - |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **129** | **27,5** | **98** | **19** | **85** | **20** |

Общее количество обращений, рассмотренных управлением образования и молодежной политики (далее по тексту – Управление) в 4 квартале 2024 года, по отношению к аналогичному периоду прошлого года, уменьшилось, по сравнению с 2022 годом – увеличилось. Число обращений, поступивших непосредственно в Управление, уменьшилось, однако 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) | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организациидошкольное образование | 48 | 14 | 78 | 18,5 | 59 | 17,1 |
| 0002.0013.0139.0328Поступление в образовательные организации(начальное, основное, среднее общее образование) | 9 | 2,6 | 34 | 8,1 | 21 | 6,1 |
| 0002.0013.0139.0328.0037 Поступление в образовательные организации дополнительное образование детей и взрослых | 3 | 0,9 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0329 Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях | 2 | 0,6 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессудошкольное образование | 18 | 5,2 | 9 | 2,1 | 6 | 1,7 |
| 0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу(начальное, основное, среднее общее образование) | 71 | 20,8 | 97 | 23 | 60 | 17,4 |
| 0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессусреднее профессиональное образование | 1 | 0,3 | 2 | 0,5 | - | - |
| 0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу высшее образование | - | - | 1 | 0,2 | 4 | 1,1 |
| 0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дополнительное образование детей и взрослых | 8 | 2,3 | 5 | 1,2 | 8 | 2,3 |
| 0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование | - | - | 1 | 0,2 | 7 | 2 |
| 0002.0013.0139.0330 Питание обучающихся  | 14 | 4 | 22 | 5,2 | 2 | 0,6 |
| 0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 4 | 1,2 | 3 | 0,7 | - | - |
| 0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование) | 66 | 19,3 | 33 | 8 | 43 | 12,5 |
| 0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса дошкольное образование | 17 | 5 | 24 | 5,7 | 41 | 11,9 |
| 0002.0013.0139.0332.0035 Условия проведения образовательного процесса среднее профессиональное образование | - | - | - | - | 2 | 0,6 |
| 0002.0013.0139.0332.0037 Условия проведения образовательного процесса дополнительное образование детей и взрослых | 3 | 0,9 | 5 | 1,2 | 3 | 0,9 |
| 0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 8 | 2,3 | 9 | 2,1 | 4 | 1,2 |
| 0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся | 3 | 0,9 | 1 | 0,2 | - | - |
| 0002.0013.0139.0336 Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 3 | 0,9 | 1 | 0,2 | 6 | 1,7 |
| 0002.0013.0139.0337 Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других) | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0338 Деятельность спортивных школ | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0343 Государственная итоговая аттестация обучающихся | 5 | 1,5 | 5 | 1,2 | 2 | 0,6 |
| 0002.0013.0139.0345 Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 16 | 4,7 | 39 | 9,2 | 29 | 8,4 |
| 0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников | - | - | 4 | 0,9 | - | - |
| 0002.0013.0139.0348 Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0002.0013.0139.0350 Восстановление утраченных документов об образовании | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0001.0002.0027.01284 Некорректные обращения | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0001.0002.0027.0152 Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 14 | 4 | 17 | 4 | 18 | 5,2 |
| 0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей | 8 | 2,3 | 8 | 2 | 1 | 0,3 |
| 0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи | - | - | - | - | 2 | 0,6 |
| 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 | 2 | 0,6 | 3 | 0,7 | 1 | 0,3 |
| 0002.0004.0051.0240 Выплата пособий и компенсаций на ребенка | 3 | 0,9 | - | - | 5 | 1,4 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | - | - | - | - | 2 | 0,6 |
| 0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения.  | 3 | 0,9 | 3 | 0,7 | 11 | 3,1 |
| 0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров | 2 | 0,6 | 6 | 1,4 | 1 | 0,3 |
| 0002.0007.0072.0287 Получение и использование материнского капитала на региональном уровне | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0002.0014.0143.0400 Отношение к больным и их родственникам | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0003.0009.0097.0687 Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 4 | 1,2 | 4 | 0,9 | 1 | 0,3 |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0690 Уличное освещение | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | - | - | 3 | 0,7 | 1 | 0,3 |
| 0004.0015.0158.0970 Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0004.0016.0164.1033 Частная детективная и охранная деятельность | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| 0005.0005.0053.1116 Нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании | 1 | 0,3 | - | - | - | - |
| Прочее | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| **Всего:** | **342** | **100** | **422** | **100** | **345** | **100** |

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 4 квартале 2024 года составила 17% от общего числа. По сравнению с аналогичными периодами прошлых лет, в 4 квартале 2024 года отмечено значительное снижение таких обращений.

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 начало учебного года число свободных мест в детских садах города составляет 3723. Свободные места предлагаются всем родителям, чьи дети состоят на учете для получения места в МБДОУ.

Участившиеся случаи объявления опасности атаки беспилотных воздушных судов, ракетной опасности повлекли за собой обращения родителей 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.

Кроме того, в отчетном периоде заявители обращались в Управление за разъяснениями о соблюдении прав опекаемых детей и детей, оставшихся без попечения родителей, выборе образования в форме семейного, сдаче единого государственного экзамена выпускникам прошлых лет, использовании сертификатов на дополнительное образование детей, трудоустройстве, а также с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 22 | 6,5 | 24 | 6 | 23 | 6,7 |
| «Поддержано, меры приняты» | 22 | 6,5 | 24 | 6 | 23 | 6,7 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 279 | 81,8 | 382 | 91,5 | 309 | 89,6 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | 3 | 0,8 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 2 | 0,6 | 11 | 2,5 | 10 | 2,9 |
| В рассмотрении | 38 | 11,1 | - | - | - | - |

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 | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | - | 5 | 1 |
| Приемы вели: |
| Заместитель руководителя управления - Долгих Светлана Станиславовна | IV квартал 2024 г. |
| Принято граждан - нет |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0002.0013.0139.0328.0031 Поступление в образовательные организациидошкольное образование | - | - | 5 | 100 | - | - |
| 0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессудошкольное образование | - | - | - | - | 1 | 100 |
| **Всего:** | **-** | **-** | **5** | **100** | **1** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | - | - | 4 | 80 | - | - |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | 4 | 80 | - | - |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | - | - | 1 | 20 | 1 | 100 |
| «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 7 обращений;

- проверено с выездом на место 4 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя 10 обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 303 | 90 | - | - |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 38 | 10 |  |  |
| **Всего** | **341** | **100** | - | - |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в IV 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 – 341

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 341

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 301

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  22

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – нет

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 22

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – нет

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 279

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» – нет

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 2

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – нет

1.1.9. Проверено комиссионно – 7

1.1.10. Проверено с выездом на место – 4

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 10

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 22

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 – 15

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 16 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.