**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** управлении образования и молодежной политики

**администрации городского округа город Воронеж**

**во втором квартале 2025 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 (в ред. постановления администрации городского округа город Воронеж от 27.02.2025 № 243);
* Порядком осуществления «обратной связи» с заявителями в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным приказом заместителя главы администрации – руководителя аппарата С.А. Глазьева от 20.05.2025 № 112;
* 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 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **333** | | **515** | | **430** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **260** | **78** | **450** | **87** | **379** | **88** |
| по почте | 52 | 20 | 65 | 14 | 81 | 21 |
| нарочно | 65 | 25 | 66 | 15 | 65 | 17 |
| по электронной почте | 27 | 10,4 | 86 | 19 | 116 | 31 |
| электронная приёмная | - | - | 99 | 22 | 59 | 16 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 58 | 22,3 | 60 | 13 | 58 | 15 |
| ПОС | 58 | 22,3 | 74 | 17 | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **73** | **22** | **65** | **13** | **51** | **12** |

Общее количество обращений, рассмотренных управлением образования и молодежной политики (далее по тексту – Управление) во 2 квартале 2025 года, по отношению к аналогичным периодам прошлых лет, уменьшилось. Снижение числа обращений связано с проведением разъяснительной работы с родителями и решением большинства вопросов непосредственно в образовательных учреждениях, а также обеспечением открытости системы управления образованием посредством функционирования официального сайта Управления.

В связи с возможностью направления обращений через электронную приёмную администрации городского округа город Воронеж, платформу обратной связи, на электронную почту Управления большая часть обращений поступает на рассмотрение в электронном виде.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0002.0013.0139.0328.0031  Поступление в образовательные организации  дошкольное образование | 87 | 33,5 | 127 | 28 | 131 | 34,4 |
| 0002.0013.0139.0328  Поступление в образовательные организации  (начальное, основное, среднее общее образование) | 24 | 9,2 | 43 | 10 | 44 | 11,5 |
| 0002.0013.0139.0325 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (начальное, основное, среднее общее образование) | 39 | 15 | 44 | 9,7 | 49 | 12,9 |
| 0002.0013.0139.0325.0031 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (дошкольное образование) | 5 | 1,9 | 14 | 3,1 | 4 | 1 |
| 0002.0013.0139.0325.0035 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (среднее профессиональное образование) | - | - | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0325.0036 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (высшее образование) | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0325.0037 Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу  (дополнительное образование детей и взрослых) | - | - | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0326 Дистанционное образование | 2 | 0,8 | 2 | 0,4 | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0330  Питание обучающихся | 1 | 0,4 | 15 | 3,3 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0331 Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 1 | 0,4 | 10 | 2,2 | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0332 Условия проведения образовательного процесса (начальное, основное, среднее общее образование) | 21 | 8 | 53 | 11,7 | 24 | 6,3 |
| 0002.0013.0139.0332.0031 Условия проведения образовательного процесса  дошкольное образование | 15 | 5,7 | 17 | 3,8 | 14 | 3,7 |
| 0002.0013.0139.0332.0037 Условия проведения образовательного процесса (дополнительное образование детей и взрослых) | - | - | - | - | 2 | 0,5 |
| 0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0002.0013.0139.0335 Доставка обучающихся | - | - | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 |
| 0002.0013.0139.0336  Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 4 | 1,5 | 9 | 2 | 8 | 2,1 |
| 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 | 17 | 6,5 | 44 | 9,7 | 23 | 6 |
| 0002.0013.0139.0346 Заработная плата педагогических работников | 7 | 2,7 | 1 | 0,2 | 5 | 1,3 |
| 0002.0013.0139.0347  Меры социальной поддержки педагогических работников | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0002.0013.0139.0348  Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников | - | - | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 |
| 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 |
| 0002.0013.0141.0373.0043 выразительное искусство (музыка, балет, архитектура, литература, хореография) | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| 0001.0002.0027.0123 Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 14 | 5,4 | 20 | 4,4 | 16 | 4,2 |
| 0001.0021.0202.0222 Принятие индивидуальных кадровых решений | - |  | - | - | 1 | 0,3 |
| 0001.0021.0206.0226 Присвоение почетных званий Российской Федерации, высших воинских (высших специальных) | 1 | 0,4 | - | - | - | - |
| 0002.0004.0047.0230 Права и обязанности родителей и детей | 2 | 0,8 | 11 | 2,4 | 13 | 3,4 |
| 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 |
| 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 |
| 0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения. | 2 | 0,8 | 4 | 0,9 | 6 | 1,5 |
| 0002.0006.0065.0263 Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| 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 | - | - |
| 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) | 8 | 3,1 | 7 | 1,6 | 4 | 1 |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 5 | 1,9 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 1 | 0,4 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак | 1 | 0,4 | - | - | 1 | 0,3 |
| 0003.0009.0098.0728 Ненадлежащее содержание домашних животных | 1 | 0,4 | - | - | - | - |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | 1 | 0,4 | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 |
| 0004.0016.0164.1033 Частная детективная и охранная деятельность | - | - | 2 | 0,4 | - | - |
| 0004.0018.0171.1059 Обжалования судебных решений | 1 | 0,4 | - | - | - | - |
| **Всего:** | **260** | **100** | **453** | **100** | **381** | **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, во 2 квартале 2025 года составила 43% от общего числа.

Вместе с тем, по сравнению с аналогичными периодами прошлых лет, отмечено снижение числа обращений об устройстве детей в детские сады, наблюдается тенденция к увеличению числа невостребованных мест. Спрос родителей на обеспечение детей 3-7 лет местами в муниципальных детских садах удовлетворен. Свободные места предлагаются всем родителям, чьи дети состоят на учете для получения места в МБДОУ.

По итогам 2024-2025 уч. года в связи с демографической ситуацией в городском округе город Воронеж в 63-х детских садах приостановлено функционирование 119 групп.

Согласно данным Воронежстата количество детей от 0 до 7 лет в 2025 году уменьшилось более чем на 5 000. Количество воспитанников, выпускаемых в текущем году в школу – 11 110, количество детей, впервые поступающих в муниципальные дошкольные образовательные учреждения на 01.09.2025, составит не более 8,4 тыс. человек.

По прогнозным сведениям на 1 сентября 2025 года в МБДОУ из-за снижения контингента воспитанников будут закрыты в общей сложности более 150 групп, 3500 мест в детских садах будут вакантны.

Тематика остальных обращений граждан затрагивала вопросы благоустройства территорий образовательных учреждений, материально-технического и информационного обеспечения образовательного процесса, соблюдения санитарно-гигиенических норм, комфортных и безопасных 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.

Кроме того, в отчетном периоде заявители обращались в Управление с вопросами трудоустройства, предоставлении архивных сведений, а также с благодарностями сотрудникам образовательных учреждений.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 37 | 14,2 | 67 | 14,9 | 56 | 14,8 |
| «Поддержано, меры приняты» | 37 | 14,2 | 67 | 14,9 | 56 | 14,8 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | 2 | 0,5 |
| «Разъяснено» | 194 | 74,6 | 369 | 82 | 310 | 81,8 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | 1 | 0,4 | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 1 | 0,4 | 13 | 2,9 | 9 | 2,4 |
| В рассмотрении | 27 | 10,4 | - | - | - | - |

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 05.12.2024 № 902-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 | II квартал 2025 г. | II квартал 2024 г. | II квартал 2023 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | 1 | 6 |
| Приемы вели: | | | |
| Заместитель руководителя управления - Долгих Светлана Станиславовна | II квартал 2025 г. | | |
| Принято граждан - нет | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0002.0013.0139.0328.0031  Поступление в образовательные организации  дошкольное образование | - | - | 1 | - | 5 | 83 |
| 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 | **-** | **-** | - | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0345.0031 Конфликтные ситуации в образовательных организациях  дошкольное образование | **-** | **-** | - | - | - | - |
| **Всего:** | **-** | **-** | **1** | **100** | **6** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | - | - | 1 | 100 | 1 | 17 |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | 1 | 100 | 1 | 17 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | - | - | - | - | 5 | 83 |
| «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 1 обращение;

- рассмотрено с участием заявителя 16 обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 233 | 90 | - | - |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 27 | 10 |  |  |
| **Всего** | **260** | **100** | - | - |