Информационно-статистический обзор обращений граждан, зарегистрированных в департаменте образования Администрации

города Омска в I квартале 2020 года

За I квартал 2020 года непосредственно в департамент образования Администрации города Омска (далее – департамент) поступило 846 обращений,   
из них: 740 письменных обращений, 58 – во время личного приема директора департамента, заместителей директора департамента, начальника управления опеки и попечительства департамента, 48 – устных обращения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2020 год |
| Письменные обращения | 673 | 740  (+ 10 %) |
| Личный прием директора департамента, заместителей, начальника управления опеки и попечительства | 54 | 58  (+ 7%) |
| Оперативная работа | 74 | 48  (- 35%) |
| Количество вопросов | 952 | 1033  (+ 8,5%) |

По сравнению с 2019 годом прослеживается увеличение письменных обращений – на 10 процентов, принятых граждан во время личного приема директора департамента, заместителей директора департамента, начальника управления опеки и попечительства департамента – на 7 процентов, количества вопросов – на 8,5 процентов, но вместе с тем снижение количества принятых граждан с устными обращениями – на 35 процентов.

Количество обращений, поступивших из вышестоящих организаций, составило 256 ед., из них 17 запросов. По сравнению с 2019 годом (186 ед.) количество данных обращений увеличилось на 27 процентов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2020 год |
| Законодательное Собрание Омской области | 13 | 6 |
| Министерство образования Омской области | 33 | 87 |
| Министерство здравоохранения Омской области | 0 | 1 |
| Омский городской Совет | 9 | 3 |
| Прокуратура города Омска | 9 | 23 |
| Прокуратура КАО г. Омска | 15 | 25 |
| Прокуратура ЛАО г.Омска | 14 | 10 |
| Прокуратура ОАО г. Омска | 6 | 7 |
| Прокуратура САО г. Омска | 14 | 20 |
| Прокуратура ЦАО г. Омска | 28 | 22 |
| Прокуратура Омской области | 18 | 8 |
| Роспотребнадзор по Омской области | 9 | 14 |
| Уполномоченный Омской области по правам человека | 2 | 1 |
| Уполномоченный при Губернаторе Омской области по правам ребенка | 15 | 27 |
| Управление Министерства труда и социального развития Омской области по г. Омску | 0 | 2 |
| Итого: | 186 | 256  (+ 27%) |

За отчетный период директором департамента проведено 10 личных приемов (в том числе 3 выездных приема в КТОС «Центральный – 7»; КТОС «Кировец – 2»; КТОС ОАО «Парковый»), принято 33 человека (в том числе на выездном   
приеме – 8 человек). В ходе личного приема поступило 40 вопросов,   
из них 11 ‑ во время выездных приемов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | I квартал | |
|  | кол-во приемов/  проведено директором | кол-во человек/  принято директором |
| Личный прием директора (стационарный) | *7/7* | 25/25 |
| Личный прием директора (выездной) | *3/3* | 8/8 |
| Всего | *10/10* | 33/33 |

Также в I квартале 2020 года было проведено:

- 3 личных приема первым заместителем директора департамента, принято 7 человек, рассмотрено 7 вопросов;

- 3 личных приема начальником управления опеки и попечительства, принято 18 человек, рассмотрено 18 вопросов.

В I квартале 2020 года 36 обращений подлежало переадресации   
по компетенции поставленных вопросов (в 2018 году – 28 обращений,   
в 2019 году – 24 обращения).

За отчетный период общее количество вопросов, поставленных в обращениях граждан, составило 1033 ед. (2019 года – 952 ед.), прослеживается увеличение количества вопросов по сравнению с 2019 годом на 8,5 процентов.

Наиболее актуальные вопросы отражены в таблице.

| тематика вопросов в обращениях | I кв. 2020 |
| --- | --- |
| Поступление в образовательные организации дошкольное образование | 200 |
| Поступление в образовательные организации (начальное общее образование) | 185 |
| Контроль качества и надзор в сфере образования | 97 |
| Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях | 65 |
| Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 55 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 54 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях.начальное общее образование | 45 |
| Права и обязанности родителей и детей | 34 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях.дошкольное образование | 25 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях (основное общее образование) | 23 |
| Комплексное благоустройство | 19 |
| Семейное законодательство и иные нормы, содержащие нормы семейного права | 9 |

В 1 квартале 2020 года актуальными остались вопросы:

1. зачисления в первый класс БОУ города Омска;
2. предоставления мест детям в БДОУ города Омска и нехватки мест   
   в дошкольные учреждения города. Рост данного рода обращений в I квартале   
   2020 года обусловлен началом процедуры комплектования дошкольных групп на 2020 – 2021 учебный год.

При работе с обращениями граждан касающихся вопросов опеки   
и попечительства несовершеннолетних, специалисты управления опеки   
и попечительства департамента осуществляют выход по адресу проживания ребенка, составляют акт обследования семьи. В случае выявления признаков семейного неблагополучия специалист принимает решение об открытии «случая». Куратором семьи назначается специалист Комплексного центра социального обслуживания населения по месту проживания семьи.

По итогам рассмотрения обращений в соответствии с законодательством заявителям даются подробные разъяснения. Специалистами департамента проводятся проверки фактов, указанных в обращениях. В случае подтверждения фактов нарушений принимаются меры по устранению нарушений, даются рекомендации руководителям образовательных учреждений по устранению выявленных нарушений.

В департаменте систематически продолжают работать «Горячие линии»:

- по вопросам дошкольного воспитания еженедельно в понедельник, среду с 11-00 до 13-00 часов по телефону 20-05-23;

- по финансовым вопросам еженедельно по средам с 15.00 – 17.00,   
по телефону 20-07-21;

- по юридическим вопросам еженедельно по четвергам с 15.00 – 17.00,   
по телефону 21-27-15;

- специалисты отдела общего образования дают консультации, разъяснения гражданам в часы работы департамента.

С целью сокращения количества обращений граждан по вопросам претензий   
к работе руководителей и по фактам конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях проводятся следующие мероприятия:

- специалисты отделов департамента осуществляют оперативные   
и плановые проверки в образовательных учреждениях;

- проводятся собеседования с руководителями, заместителями руководителей и сотрудниками учреждений;

- при необходимости осуществляются индивидуальные встречи   
с заявителями, коллективами образовательных учреждений.

Руководители образовательных учреждений предоставляют письменные объяснения по всем фактам, указанным в обращениях, а также нормативно-правовые документы учреждения.

Результаты рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях в I квартале 2020 года, распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результат рассмотрения | Количество вопросов | % |
| рассмотрено положительно | 170 | 16,4 % |
| даны разъяснения | 378 | 36,6 % |
| переадресовано | 36 | 3,5 % |
| рассмотрение не завершено | 449 | 43,5 % |
| итого | 1033 | 100 % |

В исполнение Указа Президента РФ от 17 апреля 2017 года № 171 департамент организовал работу в разделе «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ. РФ по обращениям, зарегистрированным   
в департаменте.

За I квартал 2020 года департаментом выгружено:

- за январь 2020 года – 174 документа (вторичная выгрузка);

- за февраль 2020 года – 366 документов (вторичная выгрузка);

- за март 2020 года – 321 документ (первичная выгрузка).

В департаменте проводится регулярная работа по своевременному рассмотрению обращений граждан в соответствии с Федеральным законом   
от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации города Омска   
от 7 февраля 2013 года № 121-п «Об утверждении Порядка организации работы   
с обращениями граждан в Администрации города Омска».

В рамках осуществления общего контроля за соблюдением действующего законодательства при рассмотрении обращений граждан в департаменте за I кв. 2020 года выявлено нарушение ч. 1 ст. 12 (30-дневный срок рассмотрения обращений) Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в отношении письменных обращений:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | №  обращения | Дата  регистрации | Срок направления ответа | Фактический ответ | Отклонение |
| 1 | ДО-ОГ/102 | 27.01.2020 | 25.02.2020 | 03.03.2020 | +7 |
| 2 | ДО-ОГ/310 | 17.02.2020 | 17.03.2020 | 19.03.2020 | +2 |

Начальником отдела управления персоналом проведена беседа   
с исполнителями по документу и его непосредственными руководителями   
о недопустимости нарушения сроков при подготовке ответов на обращения.

В марте 2020 года заведующим отделом документооборота проведены семинары для сотрудников департамента по заполнению журнала устных обращений базы «Обращения граждан».

Систематически отделом документооборота департамента проводится анализ исполнения сотрудниками поступающих обращений. Вопрос об исполнительской дисциплине еженедельно рассматривается на аппаратных совещаниях у директора департамента и находится на постоянном контроле.