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

города Омска во II квартале 2020 года

За II квартал 2020 года непосредственно в департамент образования Администрации города Омска (далее – департамент) поступило 656 обращений,   
из них: 655 письменных обращений, 0 – во время личного приема директора департамента, заместителей директора департамента, начальника управления опеки и попечительства департамента, 1 – устное обращение.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | I кв. 2020 год | II кв. 2020 год |
| Письменные обращения | 740 | 655  (-13%) |
| Личный прием директора департамента, заместителей, начальника управления опеки и попечительства | 58 | 0 |
| Оперативная работа | 48 | 1 |
| Количество вопросов | 1033 | 781 |

По сравнению с I кв. 2020 года прослеживается уменьшение письменных обращений – на 13 процентов.

Количество обращений, поступивших из вышестоящих организаций, составило 165 ед., из них 50 запросов (I кв. – 256 ед., из них 17 запросов). По сравнению с I кв. 2020 года количество обращений, поступивших из вышестоящих организаций, уменьшилось на 35 процентов, вместе с тем количество запросов увеличилось на 66 процента.

|  | I кв.  2020 год | II кв.  2020 год |
| --- | --- | --- |
| Законодательное Собрание Омской области | 6 | 1 |
| Министерство образования Омской области | 87 | 90 |
| Министерство здравоохранения Омской области | 1 | 2 |
| Омский городской Совет | 3 | 2 |
| Прокуратура города Омска | 23 | 6 |
| Прокуратура КАО г. Омска | 25 | 7 |
| Прокуратура ЛАО г.Омска | 10 | 3 |
| Прокуратура ОАО г. Омска | 7 | 11 |
| Прокуратура САО г. Омска | 20 | 13 |
| Прокуратура ЦАО г. Омска | 22 | 12 |
| Прокуратура Омской области | 8 | 4 |
| Роспотребнадзор по Омской области | 14 | 3 |
| Росприроднадзор по Омской области | 0 | 1 |
| Уполномоченный Омской области по правам человека | 1 | 0 |
| Уполномоченный при Губернаторе Омской области по правам ребенка | 27 | 9 |
| Управление Министерства труда и социального развития Омской области по г. Омску | 2 | 1 |
| Итого: | 256 | 165 |
| Из них запросов | 17 | 50 |

За отчетный период в целях недопущения распространения коронавирусной инфекции на территории города Омска принято распоряжение Администрации города Омска от 20 марта 2020 года № 48-р «О мерах, направленных   
на предотвращение распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)   
на территории города Омска», предусматривающее временное ограничение личных приемов граждан. Обращения граждан принимались в письменном виде, рассматривались в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Во II квартале 2020 года 31 обращение подлежало переадресации   
по компетенции поставленных вопросов (в I кв. – 36 обращений).

За отчетный период общее количество вопросов, поставленных   
в обращениях граждан, составило 781 ед. (в I кв. – 1033 ед.), прослеживается уменьшение количества вопросов по сравнению с предыдущим кварталом   
на 32,3 процента.

| Код | ПЕРЕЧЕНЬ РАЗДЕЛОВ, ТЕМАТИК, ТЕМ, ВОПРОСОВ ТИПОВОГО ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН | Количество рассмотренных вопросовй | Из них удовлетворено |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего | | 781 | 82 |
| Государство, общество, политика | | 49 | 9 |
|  | Конституционный строй | 1 | 0 |
|  | Основы государственного управления | 48 | 9 |
| Жилищно-коммунальная сфера | | 3 | 0 |
|  | Жилище | 3 | 0 |
| Оборона, безопасность, законность | | 4 | 0 |
|  | Безопасность и охрана правопорядка | 4 | 0 |
| Социальная сфера | | 704 | 68 |
|  | Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 1 | 0 |
|  | Образование. Наука. Культура | 575 | 60 |
|  | Семья | 102 | 8 |
|  | Социальное обеспечение и социальное страхование | 11 | 0 |
|  | Труд и занятость населения | 15 | 0 |
| Экономика | | 21 | 5 |
|  | Информация и информатизация | 4 | 4 |
|  | Хозяйственная деятельность | 17 | 1 |

Наиболее актуальные вопросы отражены в таблице.

| тематика вопросов в обращениях | I кв. 2020 | II кв. 2020 |
| --- | --- | --- |
| Поступление в образовательные организации дошкольное образование | 200 | 155 |
| Поступление в образовательные организации (начальное общее образование) | 185 | 42 |
| Контроль качества и надзор в сфере образования | 97 | 59 |
| Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях | 65 | 81 |
| Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 55 | 69 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 54 | 0 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях начальное общее образование | 45 | 19 |
| Права и обязанности родителей и детей | 34 | 26 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях.дошкольное образование | 25 | 13 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях (основное общее образование) | 23 | 19 |

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.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результат рассмотрения | Количество вопросов | % |
| рассмотрено положительно | 82 | 12% |
| даны разъяснения | 334 | 51% |
| переадресовано | 31 | 5% |
| рассмотрение не завершено | 209 | 32% |
| итого | 656 | 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 II квартал 2020 года департаментом выгружено:

- за апрель 2020 года – 249 документа (вторичная выгрузка);

- за май 2020 года – 206 документов (вторичная выгрузка);

- за июнь 2020 года – 210 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 II 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/551 | 11.03.2020 | 09.04.2020 | 22.04.2020 | +13 |
| 2 | ДО-ОГ/631 | 19.03.2020 | 17.04.2020 | 29.04.2020 | +13 |
| 3 | ДО-ОГ/680 | 24.03.2020 | 22.04.2020 | 27.04.2020 | +5 |
| 4 | ДО-ОГ/740 | 01.04.2020 | 30.04.2020 | 12.05.2020 | +12 |
| 5 | ДО-ОГ/886 | 21.04.2020 | 20.05.2020 | 28.05.2020 | +8 |

По факту нарушения исполнительской дисциплины заведующим отдела документооборота департамента образования Администрации города Омска   
(далее – департамент) были предоставлены служебные записки, которые 07.05.2020 рассмотрены на заседании рабочей группы по рассмотрению фактов ненадлежащего исполнения работниками департамента должностных обязанностей.

По решению рабочей группы со специалистами общего отдела департамента проведена разъяснительная беседа о соблюдении законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации и к главному специалисту отдела общего образования департамента применено дисциплинарное взыскание.

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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_