Информационно-статистический обзор обращений граждан, зарегистрированных в департаменте образования Администрации города Омска в I квартале 2021 года

За I квартал 2021 года непосредственно в департамент образования Администрации города Омска (далее – департамент) поступило 590 обращений, из них: 590 письменных обращений, 0 – во время личного приема директора департамента, заместителей директора департамента,   
0 – устных обращений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2021 год |
| Письменные обращения | 740 | 590  (- 25%) |
| Личный прием директора департамента, заместителей, начальника управления опеки и попечительства | 58 | 0 |
| Оперативная работа | 48 | 0 |
| Количество вопросов | 1033 | 801  (- 29%) |

По сравнению с 2020 годом прослеживается уменьшение письменных обращений – на 25 процентов.

Количество обращений, поступивших из вышестоящих организаций, составило 182 ед., из них 36 запросов. По сравнению с 2020 годом (256 ед.) количество данных обращений уменьшилось на 41 процент.

|  | 2020 год | 2021 год |
| --- | --- | --- |
| Законодательное Собрание Омской области | 6 | 3 |
| Министерство образования Омской области | 87 | 95 |
| Министерство здравоохранения Омской области | 1 | 3 |
| Омский городской Совет | 3 | 2 |
| Прокуратура города Омска | 23 | 7 |
| Прокуратура КАО г. Омска | 25 | 6 |
| Прокуратура ЛАО г.Омска | 10 | 6 |
| Прокуратура ОАО г. Омска | 7 | 2 |
| Прокуратура САО г. Омска | 20 | 14 |
| Прокуратура ЦАО г. Омска | 22 | 5 |
| Прокуратура Омской области | 8 | 6 |
| Роспотребнадзор по Омской области | 14 | 24 |
| 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 | 0 |
| Итого: | 256 | 182  (- 41%) |

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 от 2 мая 2006 года   
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В I квартале 2021 года 44 обращений подлежало переадресации   
по компетенции поставленных вопросов (в 2019 году – 24 обращений,   
в 2020 году – 36 обращений).

За отчетный период общее количество вопросов, поставленных   
в обращениях граждан, составило 801 ед. (2020 года – 1033 ед.), прослеживается уменьшение количества вопросов по сравнению с 2020 годом на 29 процентов.

| Код | ПЕРЕЧЕНЬ РАЗДЕЛОВ, ТЕМАТИК, ТЕМ, ВОПРОСОВ ТИПОВОГО ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН | Количество рассмотренных вопросовй | Из них удовлетворено |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего | | **801** | **102** |
| Государство, общество, политика | | **42** | **16** |
|  | Основы государственного управления | 42 | 16 |
| Жилищно-коммунальная сфера | | **12** | **0** |
|  | Жилище | 12 | 0 |
| Оборона, безопасность, законность | | **12** | **1** |
|  | Безопасность и охрана правопорядка | 11 | 1 |
|  | Безопасность общества | 1 | 0 |
| Социальная сфера | | **696** | **85** |
| Здравоохранение | | 2 | 0 |
|  | Образование. Наука. Культура | 565 | 77 |
|  | Семья | 93 | 4 |
|  | Социальное обеспечение и социальное страхование | 5 | 0 |
|  | Труд и занятость населения | 31 | 4 |
| Экономика | | **39** | **0** |
|  | Информация и информатизация | 6 | 0 |
|  | Финансы | 3 | 0 |
|  | Хозяйственная деятельность | 30 | 0 |

Наиболее актуальные вопросы отражены в таблице:

| Тематика вопросов в обращениях | I кв. 2021 |
| --- | --- |
| *0002.0013.0139.0327* Контроль качества и надзор в сфере образования | 124 |
| *0002.0013.0139.0328.0031* Поступление в образовательные организации (дошкольное образование) | 98 |
| *0002.0013.0139.0329* Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях | 69 |
| *0002.0013.0139.0031* Образование (дошкольное образование) | 66 |
| *0002.0004.0049.0235* Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 54 |
| *0002.0013.0139.0033* Образование (основное общее образование) | 31 |
| *0002.0004.0047.0230* Права и обязанности родителей и детей | 25 |
| *0002.0013.0139.0345.0031* Конфликтные ситуации в образовательных организациях (дошкольное образование) | 15 |
| *0002.0013.0139.0345.0033* Конфликтные ситуации в образовательных организациях (основное общее образование) | 15 |
| *0002.0006.0065.0254* Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 11 |
| *0003.0009.0097.0689* Комплексное благоустройство | 11 |
| *0002.0013.0139.0333* Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций  и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 11 |
| *0002.0013.0139.0328.0033* Поступление в образовательные организации (основное общее образование) | 11 |

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;

- 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 2021 года, распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результат рассмотрения | Количество вопросов | % |
| рассмотрено положительно | 102 | 12,7% |
| даны разъяснения | 350 | 43,7% |
| переадресовано | 44 | 5,5% |
| рассмотрение не завершено | 305 | 38,1% |
| итого | 801 | 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 2021 года департаментом выгружено:

- за январь 2021 года – 154 документа (вторичная выгрузка);

- за февраль 2021 года – 202 документов (вторичная выгрузка);

- за март 2021 года – 245 документа (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».

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.