

Информация о работе управления образования с обращениями граждан за 2023 год

В 2023 год в управление образования поступило **144** обращения.

По сравнению с 2022 годом увеличение числа обращений составило 26 % (в 2022 году поступило 114 обращений).

Из 144 поступивших обращений:

- 144 письменных;
- 127 личных и 17 коллективных;
- 80 обращений касались деятельности школ и УДО, 37 – деятельности детских садов, другие вопросы поднимались в 27 обращениях.

Из 144 поступивших письменных обращений 78 обращений были направлены заявителями на имя начальника управления образования, 28 обращений поступило через различные органы власти и организации, 38 обращений – через портал обратной связи и сайт управления образования.

Среди обращений, направленных в управление образования через органы власти и другие организации, наибольшее количество поступило из:

- Министерства образования и молодежной политики СО – 12 обращений.

В приложении № 1 представлена информация о количестве обращений, поступивших в управление образования через различные органы власти и организации с распределением по темам.

Наибольшее количество обращений поступило по поводу проблем с электронным дневником- 26 обращений, что составляет 18 % от общего числа обращений за отчетный период.

Рейтинг обращений, поступивших в 2023 году, следующий:

- проблемы с электронным дневником - 26 обращений (18%)
- нарушения в деятельности администрации ОО – 13 обращений (9 %);
- прием в общеобразовательную организацию и организация образовательного процесса – по 10 обращений (по 7%).

В приложении № 2 представлено распределение по темам поступивших обращений.

Обращения, связанные с межличностными взаимоотношениями (4 обращения, что составляет 3 % от общего количества обращений), поступили от заявителей в отношении участников образовательного процесса в ОУ № 33,55, ДОУ № 12.

В приложении № 3 представлено распределение поступивших обращений, связанных с межличностными взаимоотношениями, в разрезе образовательных учреждений.

Результаты рассмотрения обращений за 2023 года следующие:

- разъяснено – 124;
- решено положительно – 9;
- проекты ответов направлены в администрацию БГО –9;
- отправлено по компетенции- 2.

**Информация о количестве обращений, поступивших в управление образования
через различные органы власти и организации в 2023 году**

Органы власти и организации	Вопрос	Год
Администрация Березовского городского округа	Прием в общеобразовательную организацию	2
	Организация летней оздоровительной кампании	1
	Организация образовательного процесса в образовательной организации	1
Всего		4
Президент РФ	Устройство на работу педагогического работника	1
	Конфликтная ситуация в образовательных организациях	1
	Устройство ребенка в дошкольную образовательную организацию	1
Всего		3
Министерство просвещения РФ	Организация питания в образовательной организации	1
	Нехватка педагогических кадров в дошкольной образовательной организации	1
Всего		2
Министерство образования и молодежной политики СО	Организация образовательного процесса в образовательных организациях	3
	Оплата за содержание в дошкольной образовательной организации	1
	Нарушение норм поведения педагога	1
	Нарушения в деятельности администрации образовательной организации	5
	Конфликтная ситуация в образовательной организации	1
	Прием в общеобразовательную организацию	1
Всего		12
Правительство СО	Организация питания в образовательной организации	1
Всего		1
МРО МОО «Комитет по противодействию коррупции и содействию общественной безопасности»	Нарушения при проведении итоговой аттестации	2
Всего		2
Портал ГОС услуг	Организация питания в образовательной организации	3
Всего		3
Фонд пенсионного и социального страхования РФ	Организация питания в образовательной организации	1
Всего		1
Итого		28

Сайт управления образования		7
Портал обратной связи		31
Всего		38

**Информация о количестве обращений, поступивших
в управление образования 2023 году
(распределение по темам)**

Вопрос	Количество обращений	Процент от общего количества обращений
Проблемы с электронным дневником	26	18%
Нарушения в деятельности администрации образовательной организации	13	9%
Прием в общеобразовательное учреждение	10	7%
Организация образовательного процесса в образовательных организациях	10	7%
Конфликтные ситуации в ОО	8	6%
Организация питания обучающихся в образовательных организациях	8	6%
Устройство детей в детский сад	7	5%
Другие вопросы, связанные с устройством в образовательные организации (перевод в, восстановление в очереди и т.д.)	7	5%
Взаимоотношения между педагогом, обучающимся и родителями	4	
Нарушение прав детей	3	
Оздоровление детей	3	
Нарушение прав на безопасность образовательного процесса	3	
Нарушения при итоговой аттестации	2	
Физическое насилие над обучающимися	2	
Оплата за содержание в дошкольной образовательной организации	2	
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	2	
Устройство педагогических работников на работу	2	
Благоустройство территории образовательной организации	2	
Нехватка педагогических кадров	1	
Нарушение прав при привлечении средств родителей	1	
Организация медицинского обслуживания в образовательной организации	1	
Другое	27	
Всего обращений	144	

Информация о количестве обращений, связанных с межличностными отношениями субъектов образовательного пространства, поступивших в управление образования в 2023 году

Участники образовательного процесса	Количество обращений
Ребенок-ребенок	2
Всего	2
Педагог – обучающийся (воспитанник)	2
Всего	2
Итого	4

Результаты рассмотрения обращений в управление образования в 2023 году

Результаты рассмотрения	Количество обращений
Решены положительно	9
Даны разъяснения	124
Подготовлены проекты ответов в администрацию БГО	9
Отправлено по компетенции	2
ИТОГО	144

