

**Информация о работе управления
образования Березовского городского округа
с обращениями граждан
за 2024 год**

В 2024 год в управление образования поступило **235** обращений.

По сравнению с 2023 годом увеличение числа обращений составило 63 % (в 2023 году поступило 144 обращения).

Из 235 поступивших обращений:

- 235 письменных;
 - 230 личных и 5 коллективных;
 - 177 обращений касались деятельности школ и УДО, 36 – деятельности детских садов, другие вопросы поднимались в 22 обращениях.
- 8 обращений граждан было рассмотрено на личном приеме начальником управления образования.

Из 235 поступивших письменных обращений 23 обращения поступило в управление образования через различные органы власти и организации, 36 обращений поступило через сайт управления образования, 1 обращение было направлено через Почту России. Остальные обращения направлены через портал обратной связи.

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 - 118 обращений, что составляет 50 % от общего числа обращений за отчетный период.

Рейтинг обращений, поступивших в 2024 году, следующий:

- проблемы с электронным дневником - 118 обращений (50%)
- конфликтные ситуации – 23 обращения -10%,
- организация образовательного процесса в ОО – 14 обращений (6 %);

В приложении № 2 представлено распределение по темам поступивших обращений.

Результаты рассмотрения обращений за 2024 года следующие:

- разъяснено или решено положительно – 221;
- проекты ответов направлены в администрацию БГО –7;
- отправлено по компетенции- 4,
- вынесен отказ -2,
- находится в работе – 1.

Приложение № 1

**Информация о количестве обращений, поступивших в управление образования
через различные органы власти и организации в 2024 году**

Организация	Вопрос	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	Год
Депутат ГД РФ	Оздоровление детей	1		0	0	1
Всего		1				1
Президент РФ	Устройство ребенка в детский сад	1		0	0	1
	Нарушение прав ребенка на безопасность	1		0	0	1
Всего		2		0	0	2
Березовская городская Дума	О бюджетных затратах на образование в БГО	1		0		1
	Заработная плата педагогов пос. Монетный				1	1
		1		0	1	2
МО и МП СО	О закрытии ясельной группы в ДОО	1		0	0	1
	О сборе денег в ДОО	1		0	0	1
	Нарушения в деятельности администрации ДОО		1	0	0	1
	Конфликтная ситуация в ОО		1		0	1
	Конфликтная ситуация в ДОО				1	1
	Организация медицинского обслуживания в ОО		1	0	0	1
	Нарушения при поведении итоговой аттестации		1	0	0	1
	Организация			2	0	0

	образовательного процесса					
Всего		2	6	0	1	9
Госуслуги						
Областная КДН и ЗП	Конфликтная ситуация в ОО	1		0	0	1
Всего		1		0	0	1
Администрация БГО	О постановке ребенка на очередь на получение места в ДОО		1		0	1
	Оздоровление детей		2	0	0	2
	Конфликтная ситуация в ОО		1	0	0	1
Всего			4	0	0	4
Прокуратура г. Березовского	Несогласие с индивидуальным учебным планом обучения ребенка		1	0	0	1
	Устройство ребенка в ДОО		1	0	0	1
Всего			2	0	0	2
Правительство СО	Конфликтная ситуация в ОО		1	0	0	1
Всего			1	0	0	1
Министерство просвещения РФ	Конфликтная ситуация в ОО		1	0	0	1
Всего			1	0	0	1
Итого		9	14	0	2	23

Приложение № 2

Информация о количестве обращений, поступивших в управление образования 2024 году
(распределение по темам)

Вопрос	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	Год	%
Оплата труда				1	1	0,4
Нарушения в деятельности администрации ОУ	1	3	1		5	2,0
Устройство в детский сад	3	2			5	2,0

Другие вопросы, связанные с устройством в ДОУ (перевод в другое ДОУ, восстановление в очереди и т.д.)	1	1	1	2	5	2,0
Материально-техническое обеспечение ОУ		1			1	0,4
Нарушение трудового законодательства						
Реорганизация и ликвидация ОУ						
Прием в образовательное учреждение		1	5		6	2,5
Нарушение при итоговой аттестации		1			1	0,4
Нарушение прав при привлечении средств родителей	1			1	2	0,8
Выплата компенсации за родительскую плату за ДОУ		1		1	2	0,8
Психическое насилие над обучающимися						
Физическое насилие над обучающимися						
Нарушение прав при реализации образовательной программы						
Жилищные вопросы работников ОУ						
Оздоровление детей	2	6			8	3,4
Нарушение прав на безопасность образовательного процесса	2	2			4	2,0
Функционирование ДОО	3				3	1,2
Организация образовательного процесса	1	5	3	3	14	6,0
Проблемы с электронным дневником	20	30	31	37	118	50,0
Оплата за содержание в ДОУ						
Нарушение прав обучающихся при проведении спартакиад, олимпиад, конкурсов						

Награждение педагогических и руководящих работников				1	1	0,4
Нарушение прав при текущей аттестации обучающихся						
Компенсационные выплаты педагогам						
Аттестация педагогических и руководящих работников						
Нарушения при выдаче документов об образовании						
Закрепление территорий за МОУ						
Нарушения при отчислении из ОУ						
Организация подвоза обучающихся				2	2	0,8
Взаимоотношения между педагогом, обучающимся и родителями			2	5	7	3,0
Организация питания обучающихся	2	1	1		4	1,7
Взаимоотношения между администрацией и педагогом						
Конфликтные ситуации	7	16			23	10,0
Информационное обеспечение ОУ						
Нарушение прав при оказании платных образовательных услуг						
Устройство педагогических работников на работу			1		1	0,4
Предоставление льгот обучающимся						
Организация медицинского обслуживания		2			2	0,8
Нарушение прав при выборе формы обучения						
Нарушение прав при обеспечении учебниками						
Несоблюдение учителем педагогической этики в быту						
Недостаточное финансирование ОУ						
Нарушение прав при поступлении в ОУ						

Использование зданий ОУ						
Поддержка научных открытий, творческих достижений учащихся						
Нарушение прав на выбор ОУ						
Аренда помещений ОУ						
Другое	3	5	12	7	24	10
Всего обращений	46	77	54	60	235	100