

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**  
**о рассмотрении обращений граждан, поступивших в**  
**Отдел образования администрации Печенгского муниципального округа за 2024 год**

Сроки работы с обращениями граждан Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- 3 дня, в течение которых, обращение должно быть зарегистрировано после его поступления в орган местного самоуправления, организацию (ч. 2 статьи 8);
- 7 дней, после регистрации, в течение которых обращение должно быть переадресовано по компетенции (ч. 3 ст. 12);
- 30 дней, со дня регистрации, в течение, которых обращение должно быть рассмотрено и гражданину дан ответ (ч.1 статьи 12).

По итогам 2024 года наблюдается уменьшение количества всех обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года: 2023 г – 46 обращений, 2024 г – 33 обращения.

**Данные о поступивших обращениях**

	2021 г	2022 г	2023 г	2024 г
Количество обращений	26	16	46	33
<b>Адреса обращений граждан</b>				
	2021 г	2022 г	2023 г	2024 г
Администрация Президента РФ	2	0	0	6
Министерство просвещения РФ	1	2	0	1
Рособрнадзор	0	1	0	0
Правительство Мурманской области	6	2	8	7
Мурманская областная Дума	0	0	1	0
Уполномоченный по правам ребенка в Мурманской области	1	0	1	0
Государственная инспекция труда Мурманской области	0	0	0	1
Министерство образования и науки Мурманской обл	1	4	3	2
Отдел образования (сайт)	5	2	2	2
Отдел образования (электронная почта)	7	3	3	5
Отдел образования (лично)	1	0	11	3
Администрация Печенгского округа	1	2	14	5
Совет депутатов Печенгского округа	1	0	0	0
Прокуратура Печенгского округа Мурманской области	0	0	1	0
ЕПГУ СЭД - ПОС	-	-	2	1

Наибольшее количество обращений в 2024 году поступило в отдел образования администрации Печенгского округа – 11 (33%), в Правительство Мурманской области – 7 (21%), в Администрацию Президента РФ – 6 (18%).

Рост количества обращений, поступивших в 2024 году, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, наблюдается в Администрацию Президента РФ – 6 обращений.

Второй год стало возможным подать обращение через систему электронного документооборота ЕПГУ Платформу обратной связи – установлена на сайтах в каждой ОУ – подано в 2024 году 1 обращение.

### Характер обращений граждан

Вопросы обращений граждан	2021 г	2022 г	2023 г	2024 г
	Кол-во	Кол-во	Кол-во	Кол-во
Организация образовательного процесса в ДОО	3	1	2	0
Ремонт, отопление, канализация, водопровод, благоустройство территорий ДОО	3	0		1
Действия руководителей и педагогов ДОО	1	0	3	4
Организация образовательного процесса в школе	3	4	3	3
Прием в 1 классы	1	0	0	0
Дистанционное обучение		0	0	0
Питание в школе	4	0	4	0
Ремонт, инфраструктура, благоустройство территорий школ	1	1	3	0
Действия руководителей и педагогов ОИШ	6	5	4	8
Организация образовательного процесса в учреждениях допобразования	0	0	2	0
Ремонт, благоустройство территорий в учреждениях допобразования	0	0	0	0
Действия руководителей и педагогов допобразования	0	0	4	7
Разъяснения по получению образования, стажа работы, заработной плате	0	2	3	0
Организация летнего отдыха детей, трудовых бригад	1	0	0	0
Благодарности руководителям, педагогам ДОО	0	0	1	0
Принудительные сборы денежных средств	1	0	0	0
Организация деятельности общественных объединений	1	0	0	0
Разное	1	3	18	10
<b>итого</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>33</b>

Характер обращений граждан в 2024 году:

- большее количество составляют вопросы, связанные с действиями руководителей и педагогов: конфликтные ситуации в образовательных организациях – 19 (57%);

- часто обращения поступали от одного и того же лица в разные инстанции с претензиями к руководителю о трудовой деятельности, о невыплате премии, о несоблюдении должностной инструкции работника и принуждение выполнять другие функции, об отказе в предоставлении документов и т.д. - 8 обращений от 1 заявителя.

Все обращения отработаны.

Факты злоупотребления должностными лицами служебным положением за 2024 год не зафиксированы.

### Учреждения, на которые поступили обращения

	2021 г	2022 г	2023 г	2024 г
МБОУ СОШ № 1	5	0	4	3
МБОУ СОШ № 3	1	1	1	1
МБОУ СОШ № 5	3	0	6	2
МБОУ СОШ № 7	0	1	2	1
МБОУ СОШ № 9	0	0	2	2
МБОУ СОШ № 11	0	1		
МБОУ СОШ № 19	3	4		4
МБОУ ООШ № 20	2	3	1	1
МБОУ ООШ № 22	0	2	2	2
МБОУ СОШ № 23	0	0		
МБДОУ № 1	0	0		
МБДОУ № 2	0	0		2
МБДОУ № 4	1	0		1
МБДОУ № 5	0	0		
МБДОУ № 6	1	0		1
МБДОУ № 7	1	0	1	
МБДОУ № 8	0	1	1	1
МБДОУ № 9	0	0		
МБДОУ № 10	1	0	1	
МБДОУ № 11	0	0	1	
МБДОУ № 12	0	0		
МБДОУ № 13	0	0		
МБДОУ № 27	0	0		
МБДОУ № 38	1	0		
МБУ ДО ДДТ № 1	0	2	2	8
МБУ ДО ДДТ № 2	0	0		
МБУ ДО ДЮСШ	1	0	10	
МБУ «ММЦ»	0	0		
Сектор охраны прав детей			5	2
Отдел образования				2

Объективное рассмотрение обращений, оказание содействия заявителям в защите их прав и законных интересов является главной задачей в работе с обращениями граждан.

Всем обратившимся гражданам даны устные и письменные разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Поступившие обращения своевременно регистрируются в электронной базе данных автоматизированной системы модуля «Обращения граждан» «Системы электронного документооборота» и для реализации Указа Президента Российской Федерации № 171 данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в бумажном или электронном виде в отдел образования (за исключением телефонных звонков, когда ответ гражданину был дан сразу же) ежемесячно выгружаются на Портале ССТУ (сетевой справочный телефонный узел).

Обращения направлялись на рассмотрение в подведомственные учреждения и организации. Специалисты отдела образования лично выезжали на встречи в учреждения для беседы с заявителями и решения вопросов по обращениям.

Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагалась на должностных непосредственных исполнителей ответов заявителям.

Работа с обращениями граждан продолжает оставаться одним из приоритетных направлений в деятельности отдела образования.

**Заместитель начальника отдела образования**



**Л.И. Лотышева**

14.01.2025