

Информационно-статистический обзор

о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство образования Новосибирской области в декабре 2024 года

Рассмотрение письменных и устных обращений, сообщений и запросов граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес министерства образования Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами министерства образования Новосибирской области.

В декабре 2024 года в министерство образования Новосибирской области (далее – министерство) поступило **243** обращений, запросов информации и сообщений (в ноябре 2024 года – 365, в декабре 2023 года – 368), в том числе:

письменных обращений и запросов – **201** (в ноябре 2024 года – 227, в декабре 2023 года – 270);

устных запросов информации и сообщений в справочную телефонную службу министерства – **39** (в ноябре 2024 года – 135, в декабре 2023 года – 92);

обращения, поступившие в министерство в ходе личного приема – **3** (в ноябре 2024 года – 3, в декабре 2023 года – 6).



В отчетном периоде общее количество обращений, запросов информации и сообщений **уменьшилось** на 33% (на 122 обращения) по сравнению с уровнем ноября 2024 года, по сравнению с декабрем 2023 года **уменьшилось** на 34% (на 125 обращений).

Письменные обращения

Наибольшее количество письменных обращений, запросов и сообщений поступило от жителей г. Новосибирска – 61% (91 обращение) от общего количества обращений (*в ноябре 2024 года – 120, в декабре 2023 года – 139*), г. Бердск – 2% (3 обращения) (*в ноябре 2024 года – 3, в декабре 2023 года – 11*), Новосибирского района – 7% (11 обращений) (*в ноябре 2024 года – 12, в декабре 2023 года – 8*) и Коченевский район 1% (2 обращения) (*в ноябре 2024 года – 6, в декабре 2023 года – 2*).

Из 201 письменного обращения **150** (в ноябре 2024 года – 198 обращений, в декабре 2023 года – 217) поступило непосредственно в министерство, через Управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора Новосибирской области поступило **51** обращение (в ноябре 2024 года – 29, в декабре 2023 года – 53).

По сравнению с ноябрем 2024 года общее количество письменных обращений **уменьшилось** на 24% (на 48 обращений), по сравнению с декабрем 2023 года **уменьшилось** на 31% (на 67 обращений).

По сравнению с ноябрем 2024 года количество письменных обращений, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области, **увеличилось** на 76% (на 22 обращения), по сравнению с декабрем 2023 года **уменьшилось** на 4 % (на 2 обращения).

Обращения, поступили по следующим направлениям деятельности министерства:

дошкольное и общее образование – **63** обращения (42%) (*в ноябре 2024 года – 78 обращений, в декабре 2023 года – 93*);

дополнительное образование детей – **18** (12%) (*в ноябре 2024 года – 24, в декабре 2023 года – 36*);

развитие материально-технической базы образования – **5** (3%) (*в ноябре 2024 года – 6, в декабре 2023 года – 29*);

контроль (надзор), лицензирование, аккредитация – **3** (2%) (*в ноябре 2024 года – 14, в декабре 2023 года – 26*);

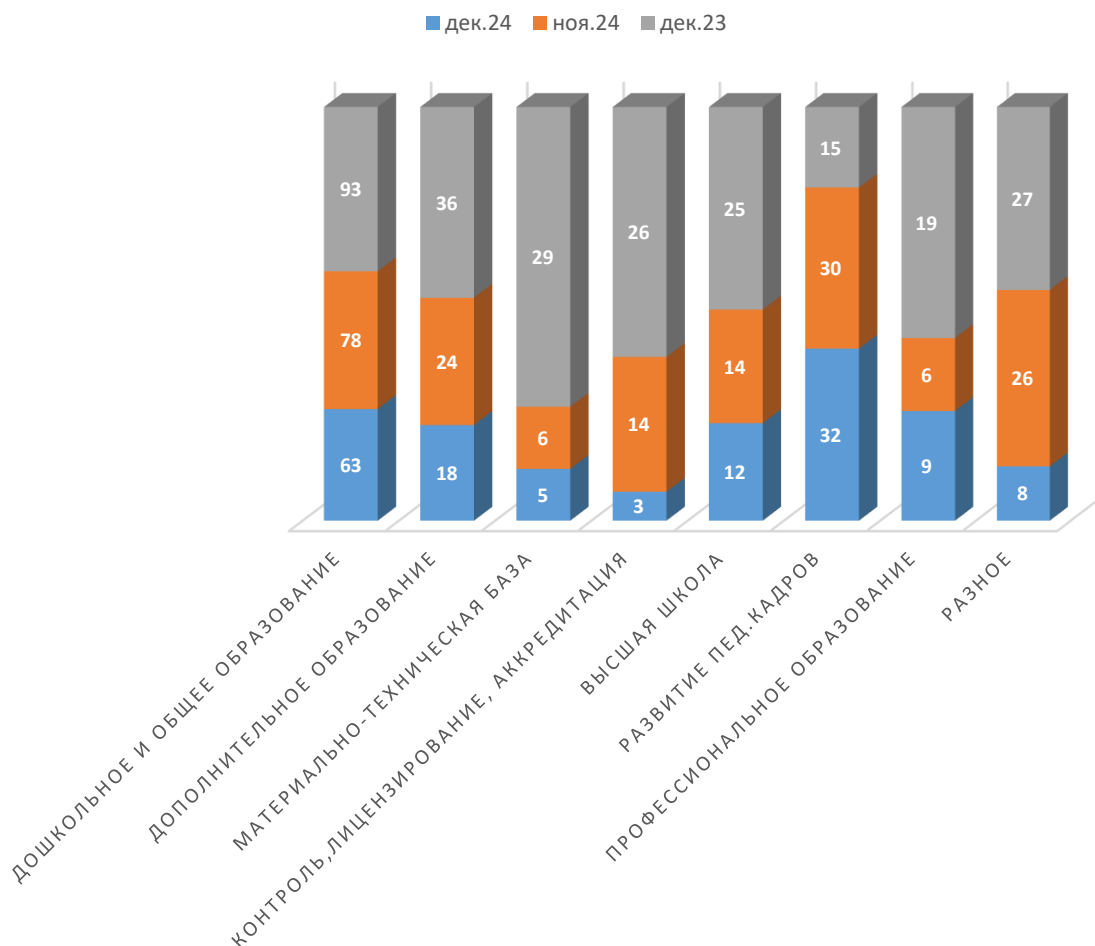
высшая школа – **12** (8%) (*в ноябре 2024 года – 14, в декабре 2023 года – 25*);

развитие педагогических кадров – **32** (21%) (*в ноябре 2024 года – 30, в декабре 2023 года – 15*);

профессиональное образование – **9** (6%) (*в ноябре 2024 года – 6, в декабре 2023 года – 19*);

разное – **8** (5%) (*в ноябре 2024 года – 26, в декабре 2023 года – 27*).

Обращения по направлениям деятельности,
поступившие в адрес министерства
образования Новосибирской области в декабре
2024 года в сравнении с ноябрем 2024 года и
декабрем 2023 года



По видам письменные обращения подразделяются на:

- **заявления** (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц) – **192** (96%) (в ноябре 2024 года – 220, в декабре 2023 года – 240);

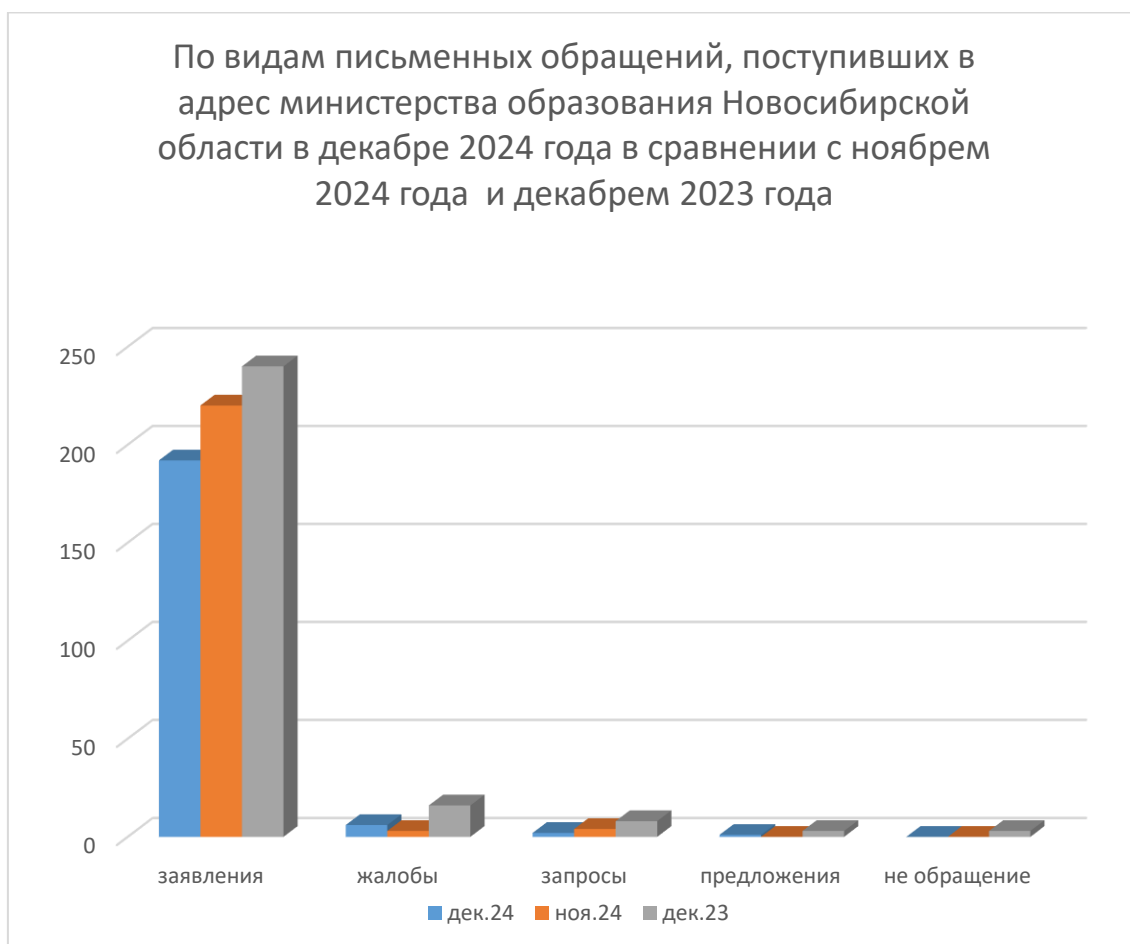
- **жалобы** (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) – **6** (3%) (в ноябре 2024 года – 3, в декабре 2023 года – 16);

- **запросы** (обращение гражданина в государственный орган, орган

местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа) – **2** (1%) (в ноябре 2024 года – 4, в декабре 2023 года – 8);

- **предложения** (рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства) – **1** (в ноябре 2024 года – 0, в декабре 2023 года – 3);

- **не обращение** (текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ и Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ) – **0** (в ноябре 2024 года – 0, в декабре 2023 года – 3).



В отчетном периоде по результатам рассмотрения письменных обращений поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **2** обращения (1%), и по **2** приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы).

В декабре 2024 года по теме обеспечения путевками в детские сады для жителей Новосибирской области поступило **5** обращений или **3%** от общего

количества обращений. Данная проблема касается в основном жителей г. Новосибирска. *Для сравнения:* в ноябре 2024 года поступило **10** подобных обращения или **5%**, в декабре 2023 года – **4** обращения или **2%**. Количество обращений в декабре **уменьшилось** на 50% на 5 обращений по сравнению с уровнем ноября 2024 года (**увеличилось** на 25% на 1 обращение по сравнению с уровнем декабря 2023 года). Дополнительно **3** обращения (2%) поступило по поводу обмена места из одного детского сада на другой. Обращения на данную тему носят как заявительный, так и характер жалобы.

В отчетном периоде число обращений граждан, содержащих жалобы на неправомерные действия или бездействие должностных лиц и работников ряда образовательных организаций Новосибирской области, **увеличилось** на 7% (4 обращения) в сравнении с ноябрем (в сравнении с уровнем декабря 2023 года **уменьшилось** на 24% (19 обращений)). Так, в декабре таких обращений было **61** или **41%** от общего количества обращений и *в ноябре 2024 года* - 57 или **29%** (*в декабре 2023 года* –80).

Личный прием

В декабре в ходе приема граждан по личным вопросам министерством образования Новосибирской области 3,12 и 20 декабря было принято **3** человека (*в ноябре 2024 года* – 3, *в декабре 2023 года* – 6).

По сравнению с декабрем 2023 количество личных приемов **уменьшилось** на 3 обращения (в 2 раза).

Устные запросы

По справочному телефону за указанный период поступило 39 запросов (*в ноябре 2024 года* – 135, *в декабре 2023 года* – 100), в т.ч. по СМС – 6 (*в ноябре 2024 года* – 2, *в декабре 2023 года* – 3).

По сравнению с ноябрем 2024 года количество устных запросов **уменьшилось** на 71% (на 96 обращений), по сравнению с декабрем 2023 **уменьшилось** на 61% (на 61 обращение).