

Информационно-статистический обзор

о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство образования Новосибирской области в ноябре 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 ноябре 2024 года в министерство образования Новосибирской области (далее – министерство) поступило **365** обращений, запросов информации и сообщений (в октябре 2024 года – 315, в ноябре 2023 года – 327), в том числе:

письменных обращений и запросов – **227** (в октябре 2024 года – 229, в ноябре 2023 года – 250);

устных запросов информации и сообщений в справочную телефонную службу министерства – **135** (в октябре 2024 года – 85, в ноябре 2023 года – 74);

обращения, поступившие в министерство в ходе личного приема – **3** (в октябре 2024 года – 1, в ноябре 2023 года – 3).



В отчетном периоде общее количество обращений, запросов информации и сообщений **увеличилось** на 16% (на 50 обращений) по сравнению с уровнем октября 2024 года, по сравнению с ноября 2023 года **увеличилось** на 12% (на 38 обращений).

Письменные обращения

Наибольшее количество письменных обращений, запросов и сообщений поступило от жителей г. Новосибирска – **61%** (120 обращений) от общего количества обращений (*в октябре 2024 года –96, в ноябре 2023 года –120*), г. Бердск – **2%** (3 обращения) (*в октябре 2024 года –2, в ноябре 2023 года –2*), Новосибирского района – **6%** (12 обращений) (*в октябре 2024 года –21, в ноябре 2023 года –5*) и Коченевский район **3%** (5 обращений) (*в октябре 2024 года –6, в ноябре 2023 года –2*).

Из 227 письменных обращений **198** (в октябре 2024 года –193 обращений, в ноябре 2023 года –217) поступило непосредственно в министерство, через Управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора Новосибирской области поступило **29** обращений (*в октябре 2024 года –36, в ноябре 2023 года –33*).

По сравнению с октябрём 2024 года общее количество письменных обращений **увеличилось** на 3% (на 5 обращений), по сравнению с ноябрем 2023 года **уменьшилось** на 9% (на 19 обращений).

По сравнению с октябрём 2024 года количество письменных обращений, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области, **уменьшилось** на 19% (на 7 обращений), по сравнению с ноябрем 2023 года **уменьшилось** на 12 % (на 4 обращения).

Обращения, поступили по следующим направлениям деятельности министерства:

дошкольное и общее образование – **78** обращений (39%) (*в октябре 2024 года – 88 обращений, в ноябре 2023 года –89*);

дополнительное образование детей – **24** (12%) (*в октябре 2024 года – 22, в ноябре 2023 года –21*);

развитие материально-технической базы образования – **6** (3%) (*в октябре 2024 года – 15, в ноябре 2023 года –29*);

контроль (надзор), лицензирование, аккредитация – **14** (7%) (*в октябре 2024 года – 5, в ноябре 2023 года –45*);

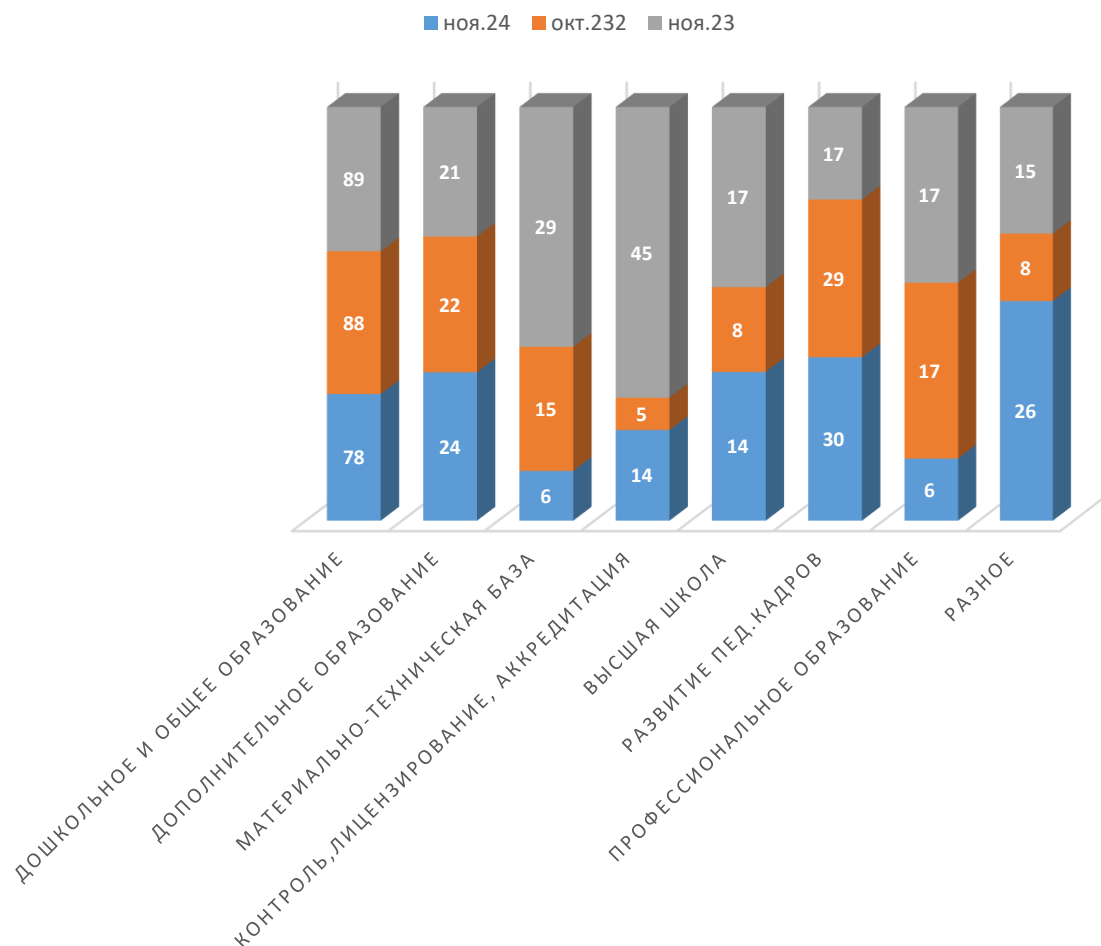
высшая школа –**14** (7%) (*в октябре 2024 года – 8, в ноябре 2023 года – 17*);

развитие педагогических кадров – **30** (15%) (*в октябре 2024 года – 29, в ноябре 2023 года –17*);

профессиональное образование – **6** (3%) (*в октябре 2024 года – 17, в ноябре 2023 года –17*);

разное – **26** (13%) (*в октябре 2024 года – 8, в ноябре 2023 года –15*).

Обращения по направлениям деятельности,
поступившие в адрес министерства
образования Новосибирской области в ноябре
2024 года в сравнении с октябрём 2024 года и
ноябрём 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) – **220 (97%)** (в октябре 2024 года – 214, в ноябре 2023 года – 218);

- **жалобы** (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) – **3 (1%)** (в октябре 2024 года – 12, в ноябре 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) – **4** (2%) (в октябре 2024 года – 2, в ноябре 2023 года – 9);

- **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) – **0** (в октябре 2024 года – 0, в ноябре 2023 года – 2);

- **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** (0,4%) (в октябре 2024 года – 1, в ноябре 2023 года – 5).



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

В ноябре 2024 года по теме обеспечения путевками в детские сады для жителей Новосибирской области поступило **10** обращений или **5%** от общего

количества обращений. Данная проблема касается в основном жителей г. Новосибирска. *Для сравнения:* в октябре 2024 года поступило **14** подобных обращения или **7%**, в ноябре 2023 года – **5** обращения или **2%**. Количество обращений в ноябре **уменьшилось** на 29% на 4 обращения по сравнению с уровнем октября 2024 года (**увеличилось** в 2 раза на 5 обращений по сравнению с уровнем ноября 2023 года). 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, **уменьшилось** на 34% (29 обращений) в сравнении с октябрём (в сравнении с уровнем ноября 2023 года **уменьшилось** в 1,8 раз (68 обращений)). Так, в ноябре таких обращений было **57** или 29% от общего количества обращений и *в октябре 2024 года* - 86 или **45%** (*в ноябре 2023 года* – 125). Из этого количества жалоб **4** обращений (2%) поступили по вопросу работы ГИС НСО «Электронная школа», **4** обращения (2%) по вопросу регистрации в учебном профиле Сферум в образовательных учреждениях.

В ноябре месяце поступило 1 обращение (0,5%) (в октябре 2024 года – 7 обращений (4%), в ноябре 2023 года – 2 обращения (1%)) по вопросу строительства и ремонта в образовательных учреждениях.

Личный прием

В ноябре в ходе приема граждан по личным вопросам министерством образования Новосибирской области 8 и 22 ноября было принято **3** человека (*в октябре 2024 года* – 1, *в ноябре 2023 года* – 3).

По сравнению с октябрём 2024 количество личных приемов **увеличилось** на 2 обращения (в 2 раза).

Устные запросы

По справочному телефону за указанный период поступило 135 запроса (*в октябре 2024 года* – 85, *в ноябре 2023 года* – 74), в т.ч. по СМС – 2 (*в октябре 2024 года* – 12, *в ноябре 2023 года* – 2).

По сравнению с октябрём 2024 года количество устных запросов **увеличилось** на 59% (на 50 обращений), по сравнению с ноябрём 2023 **увеличилось** на 82% (на 61 обращение).