

Информационно-статистический обзор

о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство образования Новосибирской области в октябре 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 октябре 2024 года в министерство образования Новосибирской области (далее – министерство) поступило **315** обращений, запросов информации и сообщений (*в сентябре 2024 года – 395, в октябре 2023 года – 418*), в том числе:

письменных обращений и запросов – **229** (*в сентябре 2024 года – 247, в октябре 2023 года – 299*);

устных запросов информации и сообщений в справочную телефонную службу министерства – **85** (*в сентябре 2024 года – 144, в октябре 2023 года – 112*);

обращения, поступившие в министерство в ходе личного приема – **1** (*в сентябре 2024 года – 4, в октябре 2023 года – 7*).



В отчетном периоде общее количество обращений, запросов информации и сообщений **уменьшилось** на 20% (на 80 обращений) по сравнению с уровнем сентября 2024 года, по сравнению с октябрём 2023 года **уменьшилось** на 25% (на 103 обращения).

Письменные обращения

Наибольшее количество письменных обращений, запросов и сообщений поступило от жителей г. Новосибирска – 50% (96 обращений) от общего количества обращений (в сентябре 2024 года –126, в октябре 2023 года –177), г. Бердск – 1% (2 обращения) (в сентябре 2024 года –4, в октябре 2023 года –1), Новосибирского района – 11% (21 обращений) (в сентябре 2024 года –15, в октябре 2023 года –15) и Искитимский район 1% (3 обращения) (в сентябре 2024 года –3, в октябре 2023 года –1).

Из 229 письменных обращений **193** (в сентябре 2024 года –205 обращений, в октябре 2023 года –256) поступило непосредственно в министерство, через Управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора Новосибирской области поступило **36** обращений (в сентябре 2024 года –42, в октябре 2023 года –43).

По сравнению с сентябрем 2024 года общее количество письменных обращений **уменьшилось** на 6% (на 12 обращений), по сравнению с октябрём 2023 года **уменьшилось** на 25% (на 63 обращения).

По сравнению с сентябрем 2024 года количество письменных обращений, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области, **уменьшилось** на 14% (на 6 обращений), по сравнению с октябрём 2023 года **уменьшилось** на 16 % (на 7 обращений).

Обращения, поступили по следующим направлениям деятельности министерства:

дошкольное и общее образование – **88** обращений (46%) (в сентябре 2024 года – 95 обращений, в октябре 2023 года –112);

дополнительное образование детей – **22** (11%) (в сентябре 2024 года – 24, в октябре 2023 года –22);

развитие материально-технической базы образования – **15** (8%) (в сентябре 2024 года – 22, в октябре 2023 года –24);

контроль (надзор), лицензирование, аккредитация – **5** (3%) (в сентябре 2024 года – 5, в октябре 2023 года –40);

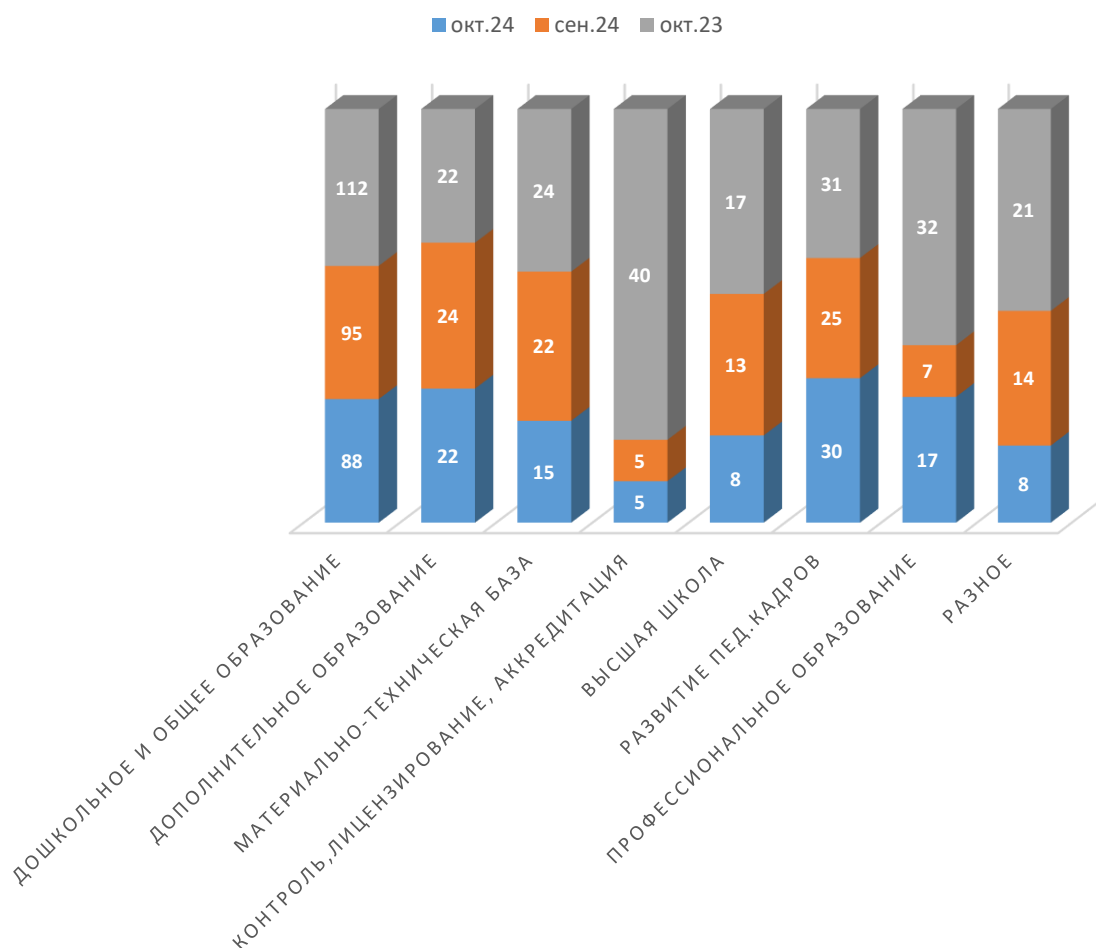
высшая школа –**8** (4%) (в сентябре 2024 года – 13, в октябре 2023 года –17);

развитие педагогических кадров – **30** (16%) (в сентябре 2024 года – 25, в октябре 2023 года –31);

профессиональное образование – **17** (9%) (в сентябре 2024 года – 7, в октябре 2023 года –32);

разное – **8** (4%) (в сентябре 2024 года – 14, в октябре 2023 года –21).

Обращения по направлениям деятельности,
поступившие в адрес министерства
образования Новосибирской области в октябре
2024 года в сравнении с сентябрем 2024 года и
октябрем 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) – **214 (93%)** (в сентябре 2024 года – 235, в октябре 2023 года – 250);

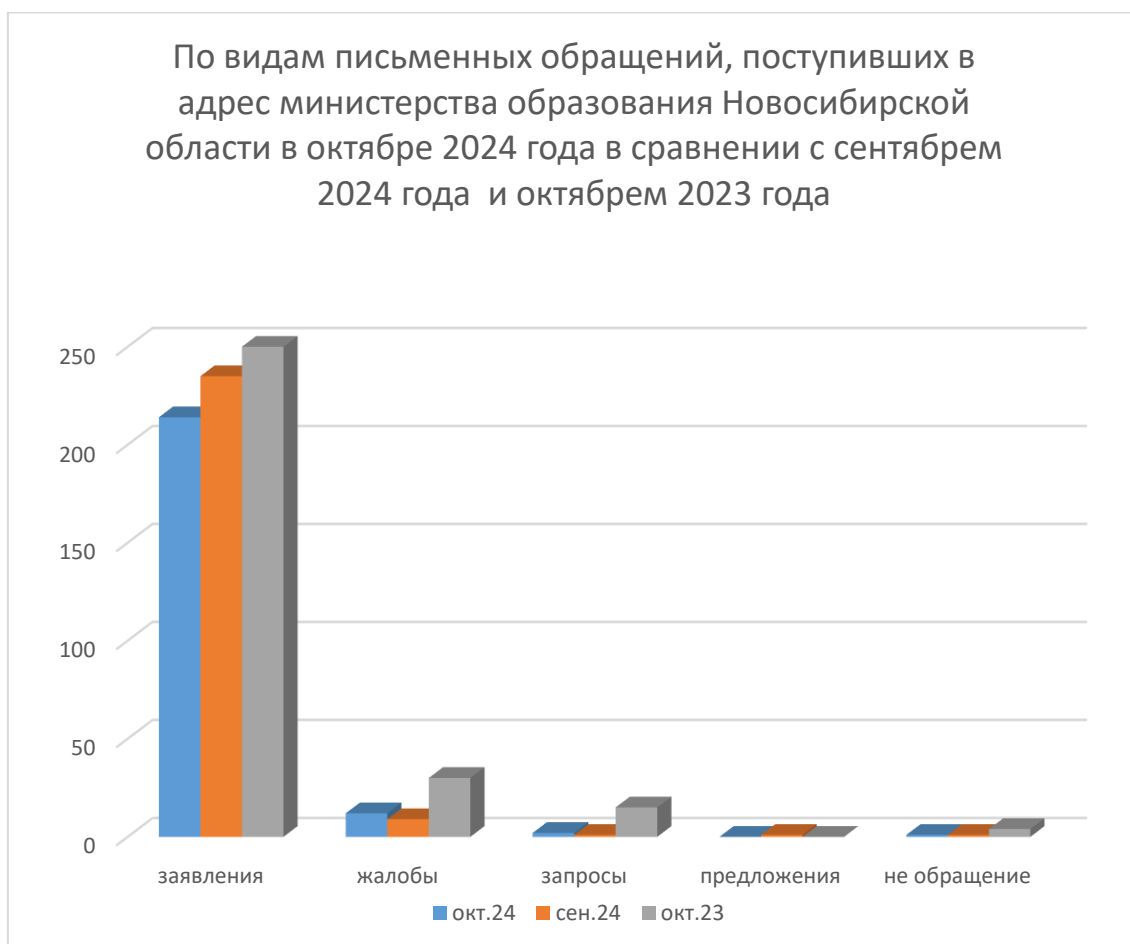
- **жалобы** (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) – **12 (5%)** (в сентябре 2024 года – 9, в октябре 2023 года – 30);

- **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 сентябре 2024 года – 1, в октябре 2023 года – 15);

- **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 сентябре 2024 года – 1, в октябре 2023 года – 0);

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



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 октябре 2024 года по теме обеспечения путевок в детские сады для жителей Новосибирской области поступило **14** обращений или **7%** от общего

количества обращений. Данная проблема касается в основном жителей г. Новосибирска. *Для сравнения:* в сентябре 2024 года поступило **9** подобных обращений или **4%**, в октябре 2023 года – **8** обращений или **3%**. Количество обращений в октябре **увеличилось** на 55% на 5 обращений по сравнению с уровнем сентября 2024 года (**увеличилось на 75%** на 6 обращений по сравнению с уровнем октября 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 16% (17 обращений) в сравнении с сентябрем (в сравнении с уровнем октября 2023 года **уменьшилось** на 27% (32 обращения)). Так, в октябре таких обращений было **86** или **45%** от общего количества обращений и *в сентябре 2024 года - 103* или **50%** (*в октябре 2023 года – 118*). Из этого количества жалоб **8** обращений (4%) поступили по вопросу работы ГИС НСО «Электронная школа», **6** обращений (3%) по вопросу организации питания в образовательных учреждениях.

В октябре месяце поступило 7 обращений (4%) (в сентябре 2024 года – 5 обращения (2%), в октябре 2023 года – 3 обращения (1%)) по вопросу строительства и ремонта в образовательных учреждениях.

Личный прием

В октябре в ходе приема граждан по личным вопросам министерством образования Новосибирской области 23 октября был принят **1** человек (*в сентябре 2024 года – 4, в октябре 2023 года – 7*).

По сравнению с сентябрем 2024 количество личных приемов **уменьшилось** на 3 обращения (75%), по сравнению с октябрем 2023 **увеличилось** на 85% (на 6 обращений).

Устные запросы

По справочному телефону за указанный период поступило **85** запроса (*в сентябре 2024 года – 144, в октябре 2023 года – 112*), в т.ч. по СМС – 12 (*в сентябре 2024 года – 9, в октябре 2023 года – 6*).

По сравнению с сентябрем 2024 года количество устных запросов **уменьшилось** на 40% (на 59 обращений), по сравнению с октябрем 2023 **уменьшилось** на 24% (на 27 обращений).