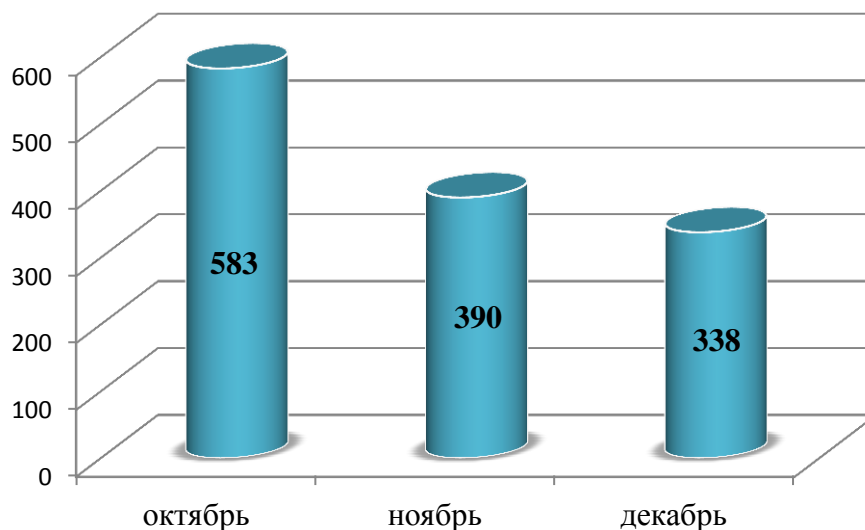


## Отчет по итогам работы Министерства образования и науки Челябинской области по рассмотрению обращений граждан в 4 квартале 2023 года

В 4 квартале в Министерство поступило 1311 обращений граждан (IV квартал 2022 г. – 705).

Динамика количества обращений по месяцам



За отчетный период поступило:

- в электронной форме – 1290 обращений;
- в письменной форме – 17 обращения;
- в устной форме – 4 обращений.

Обращения граждан поступают из различных источников:

- ≈ из Правительства Челябинской области – 341, в том числе из Администрации Президента – 55;
- ≈ из интернет-приемной, в т.ч. Министерства – 355;
- ≈ по электронной почте на электронный адрес Министерства – 107;
- ≈ от граждан лично – 9;
- ≈ почтовые отправления – 13;
- ≈ направлены по компетенции из других органов власти (ведомств) – 828.

Все обращения специалистами Министерства рассмотрены без нарушения сроков.

Наибольшее количество обратившихся из городских округов и муниципальных районов:

- |                    |                                      |
|--------------------|--------------------------------------|
| Челябинск – 296;   | Сосновский МР – 21;                  |
| Магнитогорск – 35; | Еманжелинский, Чебаркульский МР – 8; |
| Озерск – 20;       | Ашинский МР – 6.                     |

На личный прием к Министру и его заместителям обратилось 7 граждан.

Работа на Интернет-портале ССТУ.РФ организована в постоянном режиме.

| №           | Наименование показателя   | Значение     |
|-------------|---|--------------|
| <b>1</b>    | <b>Поступило обращений:</b>   | <b>1 311</b> |
|             | в т.ч. на 1000 населения (для органов местного самоуправления)  | 0            |
|             | в них задано вопросов:  | 1 469        |
|             | <b>Из них:</b>  |              |
| <b>1.1</b>  | <b>по форме:</b>  | <b>1 311</b> |
| 1.1.1       | письменных  | 17           |
| 1.1.2       | в виде электронного документа   | 1 290        |
| 1.1.3       | устных  | 4            |
| <b>1.2</b>  | <b>по виду:</b>   | <b>1 311</b> |
| 1.2.1       | заявлений   | 1 062        |
| 1.2.2       | предложений   | 5            |
| 1.2.3       | жалоб   | 1            |
| 1.2.4       | не обращений  | 243          |
| <b>1.3</b>  | <b>по источнику поступления:</b>  | <b>1 311</b> |
| 1.3.1       | поступивших непосредственно в орган власти от граждан   | 483          |
| 1.3.2       | перенаправленных из других источников   | 828          |
| <b>1.4</b>  | <b>поставлено на контроль</b>   | <b>1</b>     |
| <b>1.5</b>  | <b>поступило благодарностей</b>   | <b>2</b>     |
| <b>1.6</b>  | <b>поступило повторных обращений</b>  | <b>0</b>     |
| <b>1.7</b>  | <b>рассмотрено непосредственно в органе</b>   | <b>841</b>   |
| <b>2</b>    | <b>По исполненным обращениям:</b>   | <b>1 223</b> |
|             | <b>Результаты рассмотрения:</b>   | <b>1 223</b> |
| 2.1         | поддержано  | 213          |
| 2.1.1       | в т.ч. меры приняты   | 99           |
| 2.2         | разъяснено  | 941          |
| 2.3         | не поддержано   | 69           |
|             | <b>Вид проверки фактов:</b>   |              |
| 2.4         | рассмотрено коллегиально  | 17           |
| 2.5         | рассмотрено с участием авторов обращений  | 255          |
| 2.6         | рассмотрено с выездом на место  | 5            |
| <b>2.7</b>  | <b>рассмотрено с сокращенным сроком (&lt; 30 дней)</b>  | <b>1 216</b> |
| <b>2.8</b>  | <b>рассмотрено с нарушением срока</b>   | <b>0</b>     |
| <b>2.9</b>  | <b>количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты</b>                                      | <b>3</b>     |
| <b>2.10</b> | <b>количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны</b> | <b>0</b>     |
| <b>2.11</b> | <b>привлечено к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений</b>                         | <b>0</b>     |
| <b>2.12</b> | <b>количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение</b>                           | <b>0</b>     |
| <b>3</b>    | <b>Выявлено вопросов повышенной активности населения</b>  | <b>1</b>     |
| 3.1         | принято мер управляющего воздействия по вопросам повышенной активности населения                        | 1            |
| <b>4</b>    | <b>Проведено личных приемов граждан:</b>  | <b>6</b>     |
| 4.1         | руководителем органа власти   | 2            |
| 4.2         | заместителями руководителя органа власти  | 3            |
| 4.3         | уполномоченными лицами органа власти  | 1            |
| <b>5</b>    | <b>Количество принятых граждан</b>  | <b>7</b>     |
| <b>6</b>    | <b>Проведено тематических приемов</b>   | <b>0</b>     |
| <b>7</b>    | <b>Проведено приемов в режиме видеосвязи</b>  | <b>2</b>     |
| <b>8</b>    | <b>Мероприятия по совершенствованию работы:</b>   | <b>0</b>     |
| 8.1         | проведено семинаров по практике работы с обращениями граждан  | 0            |
| 8.2         | размещено материалов в СМИ (на сайтах, в газетах) (не менее 1)  | 0            |
| 8.3         | подготовлено методических материалов, сборников, брошюр, буклетов (не менее 1)                          | 0            |
| 8.4         | Применено новых форм коммуникаций ("горячие линии", онлайн-конференции, "прямые линии" и др.)           | 0            |
| <b>9</b>    | <b>Количество обращений по вопросам коррупционных проявлений</b>  | <b>0</b>     |
| <b>10</b>   | <b>Заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений граждан на ССТУ:</b>                    |              |
| 10.1        | внесено обращений из числа поступивших напрямую непосредственно в орган власти                          | 432          |
| 10.2        | поступило из других источников  | 391          |

Оценка эффективности принятых мер по вопросам повышенной активности жителей Челябинской области,  
поступивших в Министерство образования и науки Челябинской области в IV квартале 2023 года

| №  | Код и наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором | Фактические показатели до управляющего воздействия | Управляющее воздействие                         |                                  |                                  |  | Контрольные сроки оценки результатов | Фактические показатели после управляющего воздействия | Оценка результатов управляющего воздействия |
|----|--|--|---|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------------------|---|---|
|    |  |  | Дата начала реализации управляющего воздействия | Уровень управляющего воздействия | Территория повышенной активности | Мероприятия  |                                      |   |   |
| 1. | 0002.0013.0139.0330.0032<br>Питание обучающихся:<br>начальное общее образование  | 164  | ноябрь 2023                                     | местный                          | Челябинский городской округ      | <p>Направлен запрос в Комитет по делам образования города Челябинска для проверки фактов непредоставления бесплатного питания обучающимся 1-4 классов. Министерством проведено рабочее совещание с участием заместителя главы города Челябинска С.А.Авдеева, председателя Комитета по делам образования города Челябинска С.В. Портъе. Министерством рассмотрен Порядок обеспечения питанием обучающихся в муниципальных общеобразовательных организациях города Челябинска за счет бюджетных ассигнований бюджета города Челябинска.</p> <p>По итогам рассмотрения в адрес главы города Челябинска Н.П. Котовой направлено письмо с предложением внести изменения в вышеназванный Порядок, исключив пункты, касающиеся предоставления заявления родителя (законного представителя) и иных документов.</p> | декабрь 2023                         | 0   | +   |