

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о работе департамента образования и молодежной политики**  
**администрации города Лангепаса с обращениями граждан за 2020 год**

Работа по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан является одним из приоритетных направлений в деятельности департамента образования и молодежной политики администрации города Лангепаса (далее – департамент).

Специалистами департамента обеспечивается объективное и всестороннее рассмотрение обращений, даются письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов с включением в его содержание необходимых разъяснений.

За 2020 год в департамент поступило 560 обращений, что на 40% меньше чем количество обращений, поступивших за 2019 год.

Анализ источников поступления обращений показывает следующую статистику в сравнении с 2019 годом:

Обращения	2019		2020	
	Количество	%	Количество	%
Число поступивших обращений:	934	100%	560	100%
В том числе:				
- письменные обращения	38	4%	65	11%
- прием по личным вопросам	661	71%	45	8%
- электронная приемная	235	25%	450	81%

*АНАЛИЗ результатов рассмотрения обращений граждан за 2020 год*

В 2020 году поступило 560 обращений граждан (450 - посредством «электронной приемной»), из них по вопросам:

- 1) организация обучения в дистанционном формате – 126;
- 2) организация работы дежурных групп в дошкольных образовательных учреждениях в условиях пандемии – 124;
- 3) приема в образовательное учреждение - 125;
- 4) соблюдения прав участников образовательных отношений - 37;
- 5) предоставления муниципальных услуг - 55;
- 6) трудоустройства - 28;
- 7) государственная итоговая аттестация - 60;
- 8) разное - 5.

Ежеквартально проводится телефонная «горячая линия» для обращений граждан по фактам коррупционной направленности. В 2020 году таких обращений не поступало.

Нарушений установленного действующим законодательством срока рассмотрения обращений не допускается. Факты злоупотребления должностными лицами служебным положением за отчетный период не зафиксированы.

Ежегодно проводятся телефонные «горячие линии» по вопросам соблюдения прав и обязанностей участников образовательного процесса, а именно по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего, среднего общего образования, организации приема в первые классы муниципальных общеобразовательных учреждений города Лангепаса, организации начала учебного года. О проведении «горячих линий» на официальном сайте департамента размещаются соответствующие объявления.

С целью уменьшения количества обращений граждан, оперативного решения возникших вопросов, граждане обращаются непосредственно к специалисту департамента, компетентному в конкретной сфере. Большая часть вопросов решалась на стадии беседы со специалистом, в том числе посредством телефонной связи.

Прием по личным вопросам директором департамента образования и молодежной политики администрации города Лангепаса проводится еженедельно по вторникам - с 17.00 до 18.00 часов. В условиях пандемии личный прием не осуществлялся в период с марта по ноябрь 2020 года. В 2020 году принято 9 граждан. Анализ обращений подтверждает, что наиболее актуальными являются вопросы, связанные с приемом в образовательное учреждение (7).