

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о работе департамента образования и молодежной политики**  
**администрации города Лангепаса с обращениями граждан за 2021 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 2021 год в департамент поступило 480 обращений, что на 15% меньше чем количество обращений, поступивших за 2020 год.

Анализ источников поступления обращений показывает следующую статистику в сравнении с 2020 годом:

Обращения	2020		2021	
	Количество	%	Количество	%
Число поступивших обращений:	560	100%	480	100%
В том числе:				
- письменные обращения	65	11%	35	7%
- прием по личным вопросам	45	8%	45	9%
- электронная приемная	450	81%	400	84%

*АНАЛИЗ результатов рассмотрения обращений граждан за 2021 год*

В 2021 году поступило 480 обращений граждан (400 - посредством «электронной приемной»), из них по вопросам:

- 1) организация обучения в дистанционном формате – 56;
- 2) приема в образовательное учреждение, определение семейной формы обучения - 310;
- 3) соблюдения прав участников образовательных отношений - 12;
- 4) предоставления муниципальных услуг - 28;
- 5) трудоустройства - 14;
- 6) государственная итоговая аттестация - 45;
- 7) разное - 15.

Из общего количества обращений 456 решены положительно, 24 – разъяснены.

Ежеквартально проводится телефонная «горячая линия» для обращений граждан по фактам коррупционной направленности. В 2021 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. Однако было принято 5 граждан (в том числе онлайн). Анализ обращений подтверждает, что наиболее актуальными являются вопросы, связанные с трудоустройством и трудовыми отношениями в образовательных учреждениях (3).