Аналитическая справка по работе с обращениями граждан и

организаций в 2022 году

Во исполнение распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» Министерством образования Кузбасса (далее - Министерство) проанализирована работа с обращениями граждан за 2022 год.

В Министерство образования Кузбасса в 2022 году поступило 3041 обращение граждан, что на 24,8% меньше 2021 года (4047 обращений).

Источники поступления обращений представлены следующим образом:

из Администрации Правительства Кузбасса поступило – 868 обращений (в 2021 году – 1048); непосредственно от граждан и организаций поступило – 2173 обращения (2021 году – 2999).

В 2022 году наибольшее количество обращений поступило в форме электронного документа – 72,4% от общего количества, что практически идентично 2021 году (71%); обращения на бумажном носителе составили – 22% (в 2021 году – 26%); количество обращений, поступивших в ходе личных приемов по сравнению с прошлым годом увеличилось на 2,7%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Год | Обращения в форме электронного документа | Обращения, на бумажном носителе | Устные обращения, поступившие в личных приемов |
| 2021 год | 2879 | 1054 | 114 |
| 2022 год | 2202 | 672 | 167 |

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2022 году на 1914 (63%) обращений даны разъяснения (2021 год - 2702 обращения), 739 (24,3%) обращений направлены для рассмотрения по принадлежности в местные органы самоуправления и иные органы государственной власти (2021 год - 844 обращений), 388 (12,7%) обращений находятся на рассмотрении.

Содержание обращений представлено: заявления – 53 % от общего количества обращений (2021 год – 49,2%); жалобы – 40% (2021 год – 45%); запросы – 5,5% (2021 год – 5,6%).

Аналогично с прошлым годом в 2022 году преобладающими были следующие тематики обращений:

- **«Образование, наука, культура»** (992 обращения (32,6%), что на 29 % меньше, чем в 2021 году (1285 обращений);

- **«Семья»** (480 обращений (15,7%), что на 38% меньше, чем в 2021 году – 785 обращений;

- **«**О**беспечение жильем детей-сирот»** (354 обращения (11,6%), что на 15% меньше, чем в 2021 году (418 обращений).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п  № | Тематика по типовому общероссийскому классификатору | Количество обращений  по тематике, ед. | | Доля от общего количества, поступивших обращений, % | |
| 2021 год | 2022 год | 2021 год | 2022 год |
| 1. | Образование | 1285 | 992 | 31,7 | 32,6 |
| 2. | Семья | 785 | 480 | 19,3 | 15,7 |
| 3. | Жилище | 418 | 354 | 10,3 | 11,6 |

В 2022 году Кемеровской области - Кузбассе в списке детей-сирот, подлежащих обеспечению жилыми помещениями, состояло 12568 человек, право на получения жилья наступило у 9134 человек.

В ходе сравнительного анализа показателей обеспеченности жилыми помещениями граждан категории «дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей» установлено, что в 2022 году количество предоставляемого жилья возросло на 32 % (в 2021 году – 728 квартир, в 2022 году – 1067 квартир).

Кроме того, в 2022 году Министерством отработано 197 заявлений на выдачу сертификатов, удостоверяющих право на получение социальной выплаты для приобретения на территории Кемеровской области - Кузбасса жилого помещения в собственность лицам, достигшим возраста 23 лет, ранее относившихся к категории «дети - сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа «детей - сирот, оставшихся без попечения родителей», в соответствии с Законом Кемеровской области - Кузбасса от 15.10.2021 № 98-ОЗ «О дополнительной мере социальной поддержки лиц, ранее относившихся к числу детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в обеспечении жильем».

По состоянию на 31.12.2022 для данной категории граждан куплено 117 квартир на общую сумму 165 712,6 тысяч рублей, выдано 122 сертификата на общую сумму 173 911,6 тысяч рублей из средств областного бюджета.

В 2022 году в Министерстве было организовано **3** «прямые линии», в ходе которых поступило **5** обращений по вопросам создания единой информационной системы для учителей; духовно-нравственного воспитания и образования «Социокультурные истоки» в Кузбассе; опеки и попечительства; деятельности летних оздоровительных лагерей и занятости детей и подростков. По всем обращениям приняты меры и даны ответы.

Непосредственно министром образования Кузбасса проведено **7** «личных приемов граждан», в ходе которых принято и решено **7** вопросов. Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки, фактов нарушения порядка рассмотрения обращений граждан не зафиксировано, вопросы решены положительно, заявителям своевременно направлены письменные ответы.

В 2022 году специалистами Министерства изучено мнение 2396 заявителей (что составило 90% от общего количества обращений), из них: 1575 человек – полностью удовлетворены полученными ответами, 727 человек –

удовлетворены частично, 94 человека – не удовлетворен полученными ответами.