

Аналитическая справка
по итогам работы Министерства образования Кузбасса
с обращениями граждан за 2025 год

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 2025 год.

Всего в Министерство поступило 2393 обращения (письменных обращений - 577 (24 %); в форме электронного документа - 1615 (67,5 %); устных (личные приемы граждан, «прямые линии») - 201 (8,5 %): из Администрации Правительства Кузбасса поступило 835 обращений; непосредственно от граждан и организаций поступило 1558 обращений: 669 письменных и устных обращений, 889 обращений в форме электронного документа.

В сравнении с 2024 годом в 2025 году количество обращений уменьшилось на 19 % (2024 год - 2848 обращений).

На 1387 обращений даны разъяснения (58 % от общего количества обращений), 515 обращений направлены для рассмотрения по принадлежности в местные органы самоуправления и иные органы государственной власти (21,5 %), 491 обращение находится на рассмотрении (17,5 %).

Большая часть, поступивших в Министерство вопросов отнесена к следующим тематикам:

- **«Образование. Наука. Культура»** - 973 обращения (40,7 %), что на 15 % меньше, чем в 2024 году (1134 обращение); граждане чаще всего обращались по вопросам: условия проведения образовательного процесса; конфликтные ситуации в образовательных учреждениях; организация подвоза к месту обучения и капитальный ремонт.

- **«Обеспечение жильем детей-сирот»** - 248 обращений (10,3 %), что на 11,7% меньше, чем в 2024 году (277 обращений);

- **«Семья» (232 обращения (10 %), что на 9,5 % меньше, чем в 2024 году (254 обращения).** Основными факторами снижения количества обращений в 2025 году стали:

- использование механизма ускоренного решения по рассмотрению обращений по определенным тематикам (приказ Министерства от 07.09.2021 № 2495);

- применение фаст-треков в работе с обращениями граждан;

- усиление контроля за работой с сообщениями (обращениями) граждан, поступившими на «Платформу обратной связи»;

- реализация «дорожных карт» по вопросам: «Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на территории Кемеровской области – Кузбасса»; «Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи»; «Государственная итоговая аттестация».

В 2025 году состоялись 6 «прямых линии» и 32 «личных приема граждан», из них: министром образования Кузбасса С.Ю. Балакиревой проведено 5, заместителями министра - 27 приемов (получено 32 вопроса, все вопросы решены, заявителям направлены ответы).

С целью реализации социальных гарантий участников специальной военной операции и членов их семей министром образования Кузбасса С.Ю. Балакиревой проведено 28 личных выездных приемов в фонде «Защитники Отечества», в ходе которых приняты и решены 30 вопросов.

Специалистами Министерства изучено мнение 2053 заявителей, из них: 1365 человек - полностью удовлетворены полученными ответами, 609 человек - удовлетворены частично, 79 человек - не удовлетворены полученными ответами (3,8 % от общего количества обращений).

Во исполнение письма заместителя Губернатора Кузбасса (по внутренней политике) М.Ю. Трофимовой от 24.10.2025 № И18-37/9067 о принятии мер по устранению недостатков в организации работы с «Платформой обратной связи», Министерством еженедельно до руководителей подведомственных образовательных организаций доводится информация о результатах мониторинга качества работы на «Платформе обратной связи».