

**Отчет о работе с обращениями граждан, поступившими
в Департамент образования Ивановской области
в 2016 году**

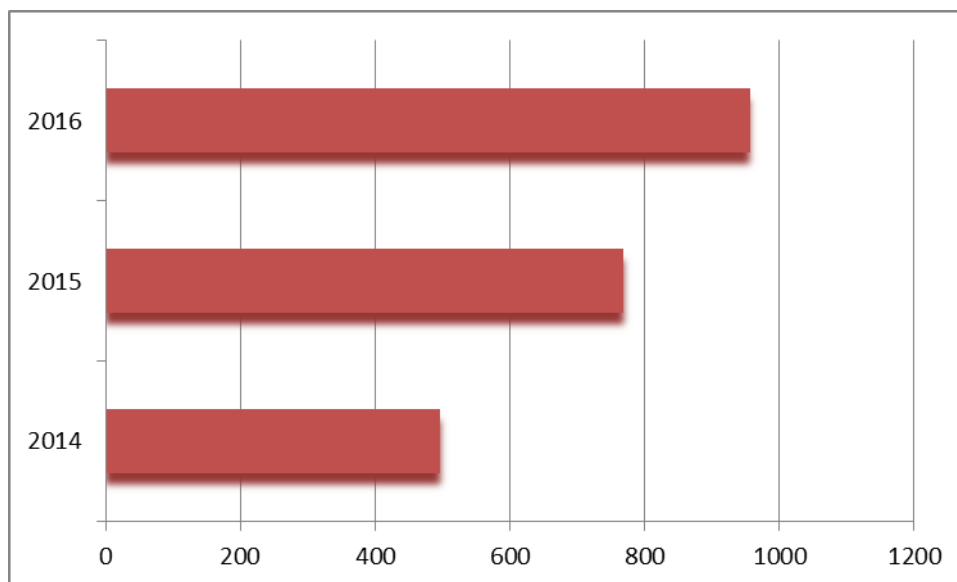
В 2016 году в Департамент образования Ивановской области поступило 953 обращения граждан (в 2015 году - 769 обращений, в 2014 году - 497 обращений). Обращения поступали как в устной, так и письменной форме, коллективные и индивидуальные, в том числе 304 обращения поступило через Интернет-приемную и электронную почту, что составило 32% (в 2015 году - 8 %).

Большинство обращений (44,5%) поступило непосредственно в Департамент образования Ивановской области (426 обращений).

Кроме того обращения поступили:

- из Правительства Ивановской области – 380 (39,7%),
- из Минобрнауки России – 30 (3,1%);
- из Ивановской областной Думы – 17 (1,7%);
- от уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 16 (1,6%),
- из других организаций – 87.

**Динамика количества обращений, поступивших от граждан в
Департамент образования Ивановской области**



В 2016 году количество обращений, поступивших в Департамент образования, увеличилось по сравнению с 2015 годом на 19,6 %.

На большинство обращений (79,7%) даны разъяснения, по 34 обращениям (3,5%) принято положительное решение. Большое количество

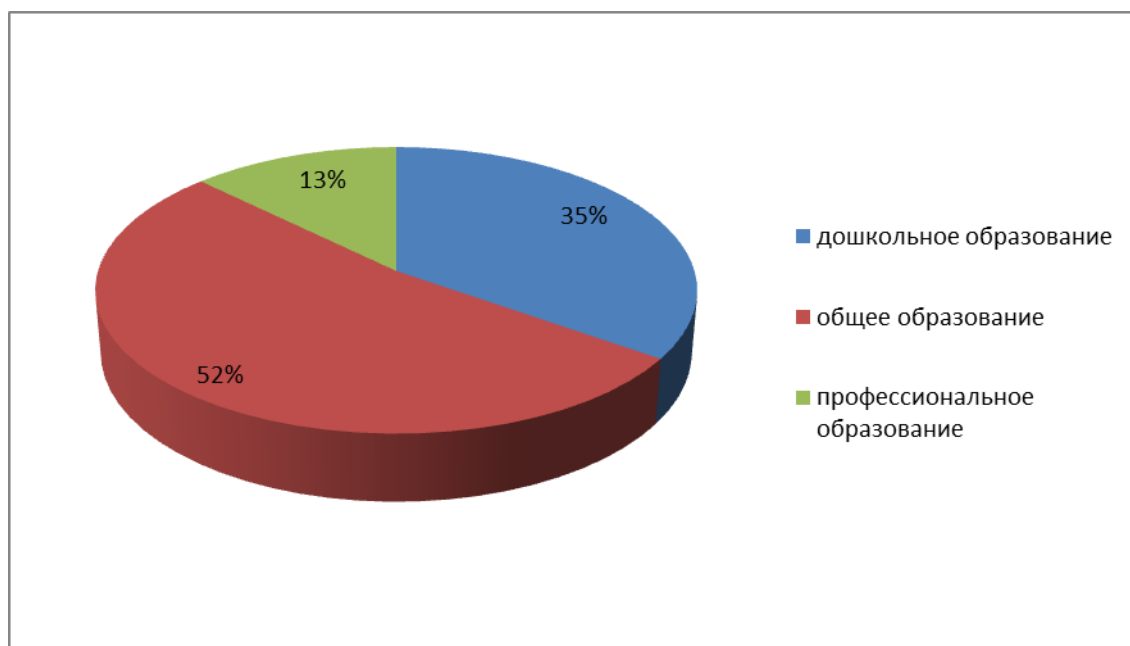
обращений граждан (20 %) было перенаправлено в соответствии с установленной компетенцией.

Среди тем, которые обозначены в обращениях:

- качество оказания государственных, муниципальных образовательных услуг – 817 обращений;
- трудовые отношения – 119 обращений;
- заработная плата работников – 20 обращений и др.

Наибольшее количество писем поступило по вопросам: общего образования (прием в первый класс, проведение ЕГЭ, обеспеченность бесплатными учебниками, реорганизация образовательных организаций), дошкольного образования (предоставление мест в дошкольных образовательных учреждениях, электронная запись в детский сад, компенсационные выплаты за детский сад), профессионального образования (совершенствование деятельности учреждений, благоустройство и ремонт образовательных организаций).

Распределение обращений граждан по типам образовательных организаций



В 2016 году на личном приеме у руководителей Департамента образования Ивановской области принято 39 граждан (в 2015 году – 17 граждан). Всем гражданам даны необходимые разъяснения.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан на сайте Департамента образования Ивановской области размещен раздел «Часто задаваемые вопросы», где даны ответы на часто задаваемые вопросы.