**Пояснительная записка к отчету по работе с обращениями граждан в Министерстве образования Камчатского края в 4 квартале 2019 года**

В Министерство образования Камчатского края (далее – Министерство) в 4 квартале 2019 года поступило 103 обращения граждан, что на 14 обращений больше, чем в 4 квартале 2018 года (89), в 4 квартале 2017 года (103). В том числе:

* письменных 102, что на 22 % больше, чем за аналогичный период 2018 года (83) и на 2% больше, чем за аналогичный период 2017 года (100);
* принятых на личном приеме Министра - 1, за аналогичный период 2018 года - 6 и за аналогичный период 2017 года - 3. Тематика обращений, принятых на личном приеме за отчетный период 2019 года – конфликтные ситуации в образовательных учреждениях. Обращение находится в работе.

За отчетный период поступило - 8 коллективных обращений, за аналогичный период 2018 года - 6 и за аналогичный период 2017 года - 14.

За отчетный период 2019 года 13 обращений перенаправлено в иные органы, основная тематика перенаправленных обращений – предоставление мест в дошкольных образовательных организациях. Причины направления обращений не по подведомственности заключается в том, что граждане не информированы об органах управления образования городских округов и муниципальных районов, в чей ведомственности находятся дошкольные образовательные организации.

Результаты анализа статистических данных показывают следующее.

Основные вопросы в обращениях граждан связаны с обеспечением детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей жилыми помещениями, предоставлением мест в дошкольных образовательных организациях, предоставлением социальных гарантий гражданам при получении дошкольного образования и взимаемой с родителей (законных представителей) платы за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования, работой общеобразовательных школ, трудоустройством в образовательные организации, расположенные в Камчатском крае, работой внешкольных учреждений и лагерей отдыха, управлением системой образования, конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях и другими вопросами.

Данные об общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2019 года, приведены в диаграмме № 1.

 Данные о результатах рассмотрения обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года, приведены в диаграмме № 2.

В Министерстве большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них.

**Диаграмма № 1**

 **Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2019 года**

**Диаграмма № 2**

**Результаты рассмотрения обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года**