

**Информация об итогах работы  
Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования  
Кемеровской области (Кузбассобнадзора)  
с обращениями граждан  
( январь - декабрь 2012 года)**

За январь-декабрь 2012 года в Государственную службу по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области поступили **132** обращения граждан, в том числе – **91(68%)** письменные, **41(32%)** устные.

**129** обращений поступили непосредственно в Кузбассобнадзор, **3** обращения - из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.

По тематике полученные обращения можно распределить следующим образом:

– о реализации принципов бесплатности и общедоступности общего образования на территории Кемеровской области (приобретение родителями учебников и учебных пособий, сбор денежных средств с родителей (законных представителей) обучающихся образовательных учреждений и т.п.);

– о нарушении норм комплектования классов общеобразовательных учреждений и учреждений дошкольного образования;

– вопросы соблюдения образовательными учреждениями лицензионных требований и условий;

– запросы о защите прав граждан на получение образования;

– запросы о законности деятельности ОУ (жалобы на безлицензионную деятельность);

– жалобы на нарушение финансового, трудового законодательства (направлены по подведомственности);

– жалобы на нарушение прав потребителей образовательных услуг;

– жалобы на низкое качество образования в общеобразовательных учреждениях.

**6** из поступивших обращений были поставлены на контроль. **1** обращение рассмотрено в отчетном периоде с выездом на место. **4** обращения рассмотрены с участием заявителя.

По итогам работы с обращениями поддержано было **29** обращений, в том числе по **27** обращениям приняты надлежащие меры (проведены проверки, направлены запросы в иные органы государственной власти, обращения переданы по подведомственности).

По **111** обращениям заявителям даны разъяснения (**84%**).

По предмету ведения среди поступивших обращений **55%** составляют вопросы местного значения, **33%** находятся в ведении Кемеровской области, **12%** обращений находятся в ведении РФ и совместном ведении РФ и субъекта РФ.

В ходе работы с обращениями граждан были выявлены **14** случаев волокиты и нарушений законных интересов граждан. По выявленным нарушениям **4** виновных в данных нарушениях лица были привлечены к ответственности.

Основное количество обращений в Кузбассобнадзор, связаны с нарушением личных интересов и прав заявителей.

Преобладающими видами нарушений, вызывающими наибольшее количество обращений и порождающими **социальное недовольство** граждан, являются:

- сбор денежных средств с родителей (законных представителей) воспитанников, обучающихся образовательных учреждений - **9,8 %** от общего количества обращений (**13** обращений);

- нарушения прав обучающихся на доступность образования - **9%** от общего числа обращений(**12** обращений);

- необходимость приобретения родителями (законными представителями) обучающихся общеобразовательного учреждения учебников и учебных пособий– **8,3%** от общего количества обращений (**11** обращений).

Продолжают оставаться актуальными, как и в 2011 году, вопросы ликвидации и реорганизации образовательных учреждений - **7,5%** поступивших обращений (**10**).

Активизировалась в 2012 году работа электронной приемной Кузбассобнадзора, которая действует с января 2011 года на официальном сайте Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области([www.kuzbassobnadzor.ru](http://www.kuzbassobnadzor.ru)).

Специализированный сервис «Электронная приемная» функционирует в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

Если в 2011 году на официальный сайт Кузбассобнадзора поступило **27** обращений, то за январь –декабрь 2012 года –на **33%** больше (**36** обращений).

Все поступившие обращения, находящиеся в компетенции Кузбассобнадзора, рассмотрены, заявителям предоставлены ответы. Обращения, выходящие за пределы компетенции, направлены по подведомственности.

По итогам 2012 года является затруднительным определить динамику работы Кузбассобнадзора с обращениями граждан в сравнении с показателями **прошлого года**.

Причина состоит в том, что в соответствии с письмами управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области № 18-66/2932 от 21.04.2011 и № 31С - 162 от 28.12.2011 об использовании в работе с обращениями граждан общероссийского типового тематического классификатора, Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области в 2012 году изменила **структуру учета обращений граждан**.

Учет обращений граждан в данное время приведен в соответствие с **единой общероссийской методологической системой учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан и организаций**.

Исходя из этого, в 2012 году из общего количества запросов были исключены обращения, рассмотрение которых осуществляется непосредственно **в рамках процедур предоставления Кузбассобнадзором государственных услуг и осуществления государственных функций.**

Это в первую очередь обращения консультационного, информационного, организационного характера; обращения за разъяснениями по основным направлениям деятельности Кузбассобнадзора, по представляемым заявителями документам, в том числе – в письменном виде, информационные запросы физических (выступающих от имени юридического лица) и юридических лиц.

Таким образом, значительное количество запросов и обращений (около 400) было **исключено из анализируемого массива.** Если в 2011 году в аналогичный отчет по обращениям граждан нами было включено **487** обращений, то в 2012 году – **132** обращения, т.е. в **3,7** раза меньше.

**Критерием эффективности** работы Кузбассобнадзора с обращениями граждан может служить практически полное отсутствие повторных обращений заявителей, число которых составляет **1,5%** (2 обращения).