

**Информация об итогах работы
Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области (Кузбассобрнадзор)
с обращениями граждан (январь-декабрь 2013 г.)**

За январь – декабрь 2013 года в Государственную службу по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области поступили **189** обращений граждан. **146 (77%)** обращений письменные, **43 (23%)** устные. В **189** обращениях содержалось **252** вопроса. Среднее количество вопросов содержащихся в обращениях – 1-2.

В сравнение с прошлым 2012 годом количество обращений увеличилось в полтора раза.

181 (96%) обращение поступило непосредственно в Кузбассобрнадзор, **8 (4%)** обращений направлены из Управления по работе с обращениями граждан Кемеровской области. Срок рассмотрения обращений не закончен только лишь по одному обращению.

Тематика полученных обращений распределяется следующим образом:

- предоставление государственных услуг;
- вопросы соблюдения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями;
- вопросы исполнения должностными лицами Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования государственной функции «Контроль соблюдения лицензиатом лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности»;
- соответствие содержания образования требованиям ФГОС начального общего образования, федерального компонента государственного стандарта общего образования, требованиям ФГОС среднего профессионального образования;
- качество организации образовательного процесса;
- нарушение требований действующего законодательства Российской Федерации и федеральных государственных образовательных стандартов при организации образовательного процесса, в том числе соблюдение режима обучения;
- нарушение требований действующего законодательства Российской Федерации при подготовке и проведении государственной итоговой аттестации;
- объективность выставления итоговых отметок в аттестат о среднем (полном) общем образовании;
- осуществление текущего контроля и промежуточной аттестации в образовательной организации;
- запросы о защите прав граждан на получение образования;
- жалобы на нарушение финансового, трудового законодательства;
- жалобы на нарушение прав потребителей образовательных услуг;

- жалобы на низкое качество образования в общеобразовательных учреждениях

Во исполнение распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 22 февраля 2013 года № 171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» значительно увеличилось количество рассмотрения обращений граждан с выездом на место (в 2012 г. – **1**, в 2013 г. – **13**), а также с участием заявителя (в 2012 г. – **4**, в 2013 г. – **9**).

16 (8%) поступивших обращений поставлено на контроль.

По **25 (13,3%)** обращениям приняты положительные решения. Вопросы изложенные в обращениях, решены в пользу заявителя.

По **164** обращениям заявителям даны разъяснения (**86,7%**).

По предмету ведения среди поступивших обращений **56%** составляют вопросы местного значения, **23%** находятся в ведении Кемеровской области, **22%** обращений находятся в ведении РФ и совместном ведении РФ и субъекта РФ.

Самое значительное количество обращений связано с неправомерными действиями администрации и педагогического состава образовательных учреждений (**25 (13%)** обращений граждан), с вопросами соблюдения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями (**21 (11%)** обращение), по очередности сдачи документов для получения государственной услуги **19 (10%)** обращений, о нарушении организации образовательного процесса **15 (8%)** обращений.

Следует отметить, что как в прошлом 2012 году, так и в 2013 году преобладающими видами нарушений, вызывающими наибольшее количество обращений и порождающими социальное недовольство граждан были следующие:

- сбор денежных средств с родителей (законных представителей) воспитанников, обучающихся образовательных учреждений;
- необходимость приобретения родителями (законными представителями) обучающихся общеобразовательного учреждения учебников и учебных пособий.

Доля подобных обращений как в 2012, так и в 2013 г. составляет 10 – 12%.

Продолжают оставаться актуальными, как и 2012 году, вопросы ликвидации и реорганизации образовательных учреждений **10 (5,2%)** обращений.

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

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 2013 году из общего количества запросов были исключены обращения, рассмотрение которых осуществляется непосредственно в рамках процедур предоставления Кузбассобрандзором государственных услуг и осуществления государственных функций.

Это в первую очередь обращения консультационного, информационного, организационного характера; обращения за разъяснениями по основным направлениям деятельности Кузбассобрандзора, по предоставляемым 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 – 132, а в 2013 г. 189 обращений, т.е. в 2,5 раза меньше.

Критерием эффективности работы Кузбассобрандзора с обращениями граждан может служить практически полное отсутствие повторных обращений заявителей, количество которых составляет всего 1 (0,5%).