

## **Аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области (Кузбассобрнадзор) в 2014 году**

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» в 2014 году:

- на официальном сайте Кузбассобрнадзора ([www.kuzbassobrnadzor.ru](http://www.kuzbassobrnadzor.ru)) обеспечивалось функционирование интерактивного модуля «Электронная приемная» для приема обращений в форме электронного документа;

- была обеспечена техническая готовность к заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ;

- комиссионно была проведена проверка состояния работы с обращениями граждан;

- все поступившие обращения были рассмотрены в установленный законодательством срок;

- было увеличено количество фактов выезда на место (в 2013 году – **13**, в 2014 году – **34**), фактов привлечения заявителя к участию (в 2013 году – **9**, в 2014 году – **16**) в рамках рассмотрения обращений;

- вопросы о работе с обращениями граждан рассматривались на заседаниях Коллегии Кузбассобрнадзора;

- информация о приеме обращений в форме электронного документа, о времени личного приема руководителем Кузбассобрнадзора была размещена на стендах и официальном сайте Кузбассобрнадзора;

- был расширен перечень сведений о работе с обращениями граждан, публикуемых на официальном сайте Кузбассобрнадзора;

- была проведена классификация вопросов из обращений граждан по тематике, выявлены типичные вопросы, результаты анализа использованы при разработке ежегодного плана проверок;

- поручения начальника Кузбассобрнадзора, данные по результатам личного приема граждан, были поставлены на особый контроль;

- специалисты Кузбассобрнадзора приняли участие во всех семинарах Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области;

- были проведены внутренние мероприятия по ознакомлению специалистов Кузбассобрнадзора с нормативными и методическими документами в сфере работы с обращениями граждан.

Нормативные правовые акты, касающиеся работы с обращениями граждан, в 2014 году Кузбассобрнадзором не принимались.

За 2014 год в Государственную службу по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области поступило **291** обращение граждан: **283 (97,25%)** – непосредственно, **8 (2,75%)** – из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.

В поступивших обращениях содержалось **328** вопросов. Среднее количество вопросов, содержащихся в обращении – **1,13**.

Для сравнения: за 2013 год поступило **189** обращений, содержащих **252** вопроса. Таким образом, за 2014 год количество поступивших обращений составило **153,97%** от соответствующего показателя 2013 года, количество поступивших вопросов – **130,16%** (рис. 1).

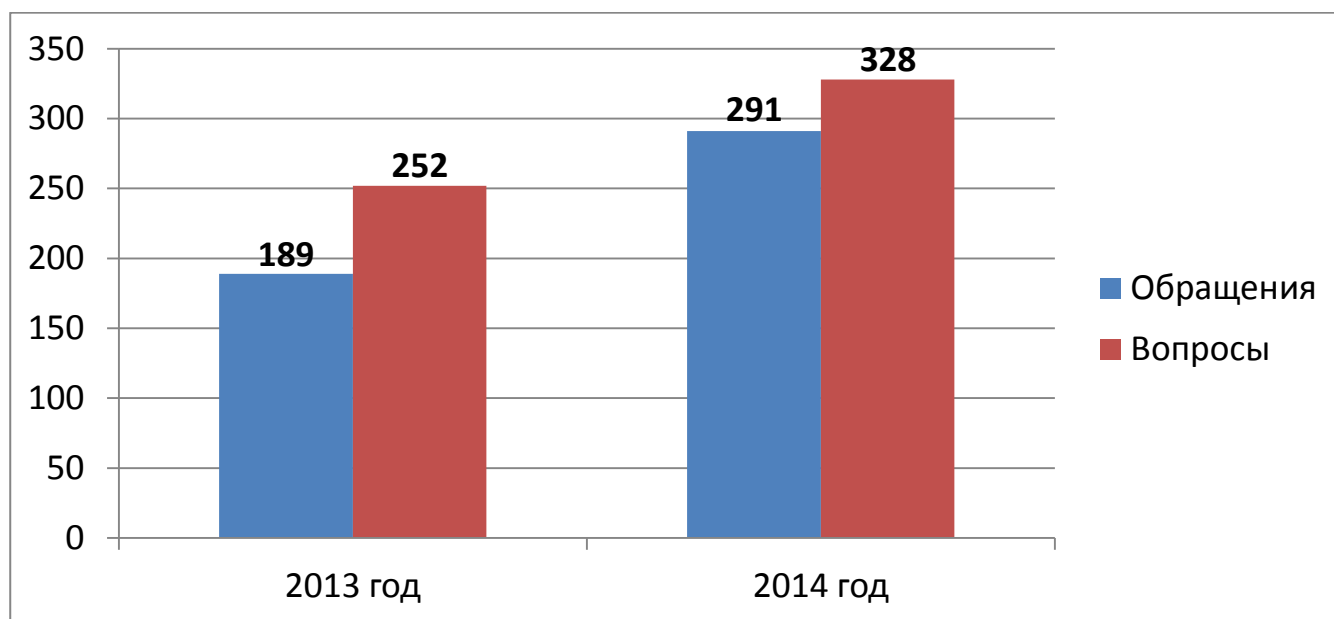


Рис. 1. Динамика количества поступивших обращений и вопросов, шт.

Из общего количества вопросов **146 (44,51%)** поступили в письменной форме, **113 (34,45%)** – в устной форме, **69 (21,04%)** – в форме электронного документа (рис. 2).

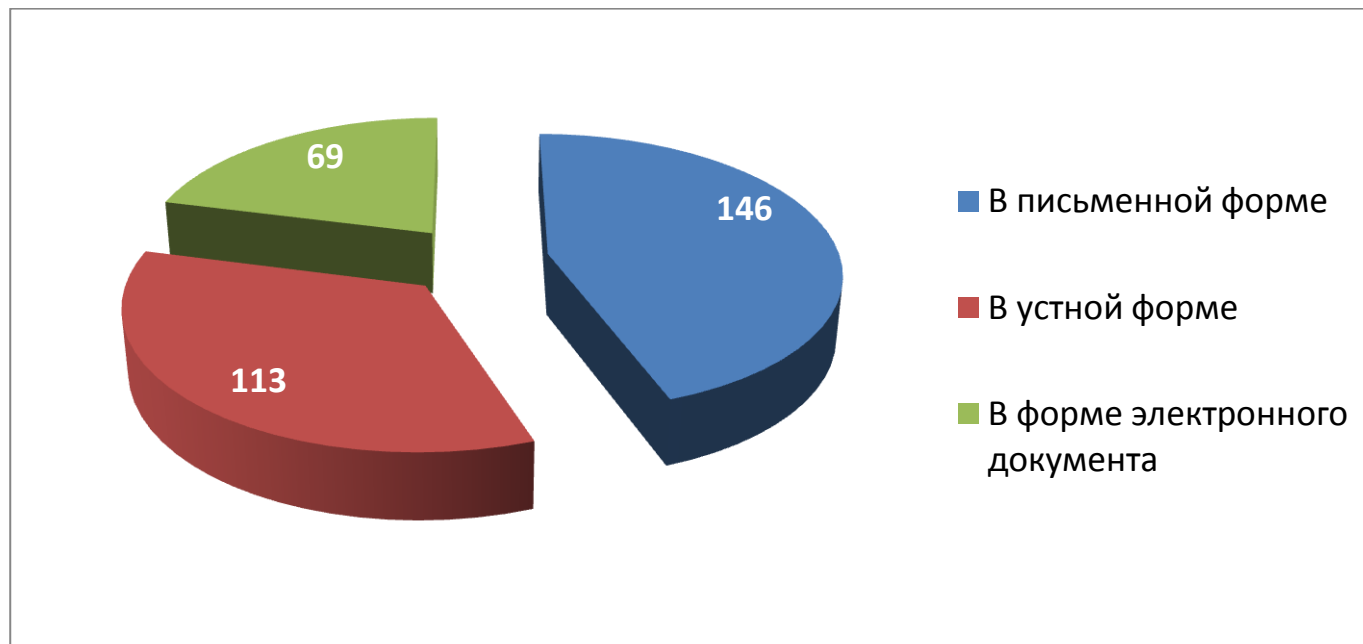


Рис. 2. Распределение вопросов по форме поступления, шт.

По предмету ведения вопросы распределились следующим образом: **120 (36,58%)** – предмет ведения Российской Федерации, **59 (17,99%)** – предмет совместного ведения Российской Федерации и Кемеровской области, **96 (29,27%)** – предмет ведения Кемеровской области, **53 (16,16%)** – вопросы местного значения (рис. 3).

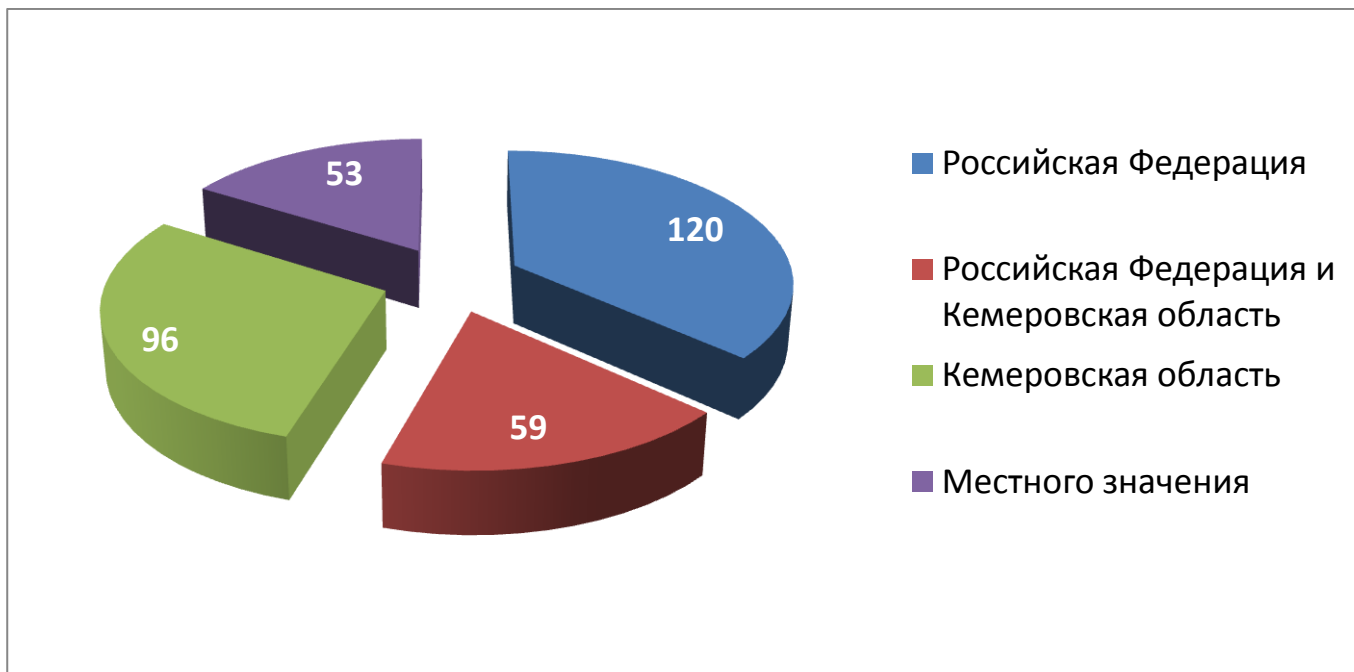


Рис. 3. Распределение вопросов по предмету ведения, шт.

На 29.12.2014 было завершено рассмотрение **319 (97,26%)** из поступивших вопросов (подготовлены ответы, содержащие правовые обоснования по существу), **9 (2,74%)** вопросов находились на рассмотрении.

Результаты рассмотрения вопросов следующие: «Поддержано» – **27 (8,23%)** (по всем «Меры приняты»), «Разъяснено» – **253 (77,14%)**, «Не поддержано» – **39 (11,89%)** (рис. 4).

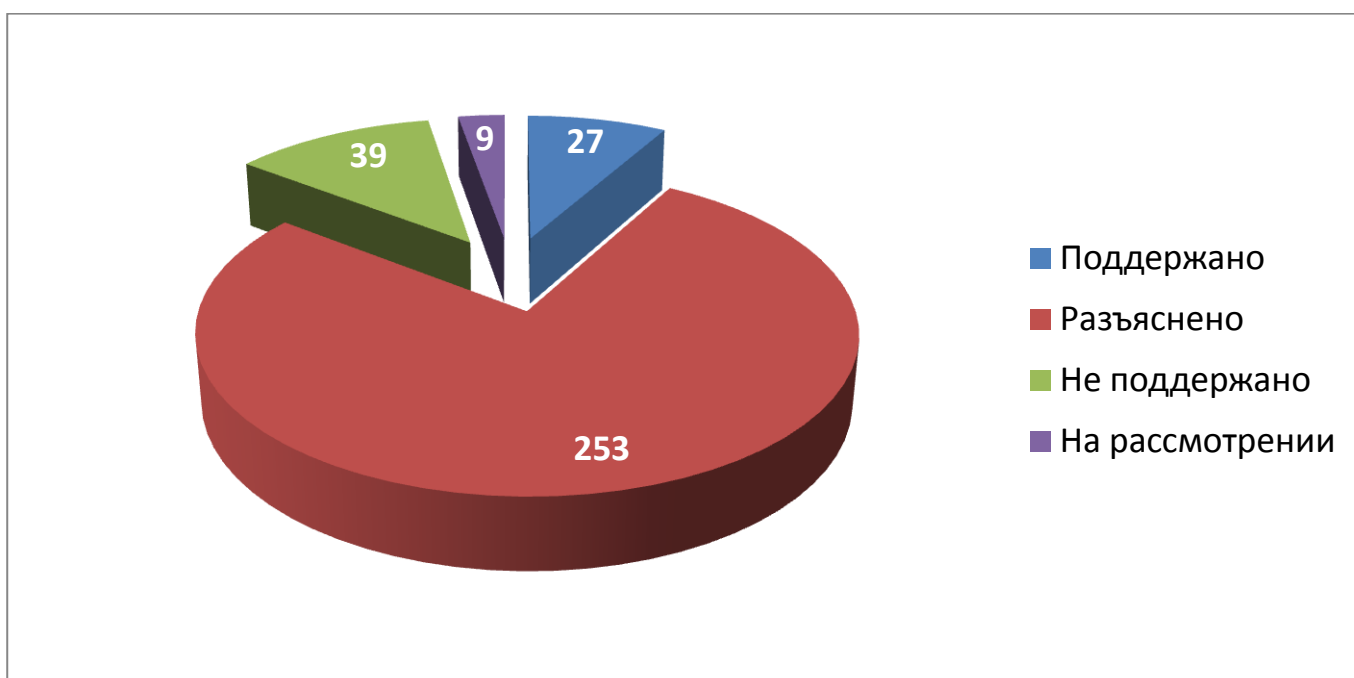


Рис. 4. Распределение вопросов по результату рассмотрения, шт.

Из общего количества вопросов было рассмотрено комиссионно – **33 (10,06%)**, с выездом на место – **34 (10,37%)**, с участием автора – **16 (4,88%)**, на личном приеме – **8 (2,44%)**. На контроль было поставлено **15 (4,57%)** вопросов (рис. 5).

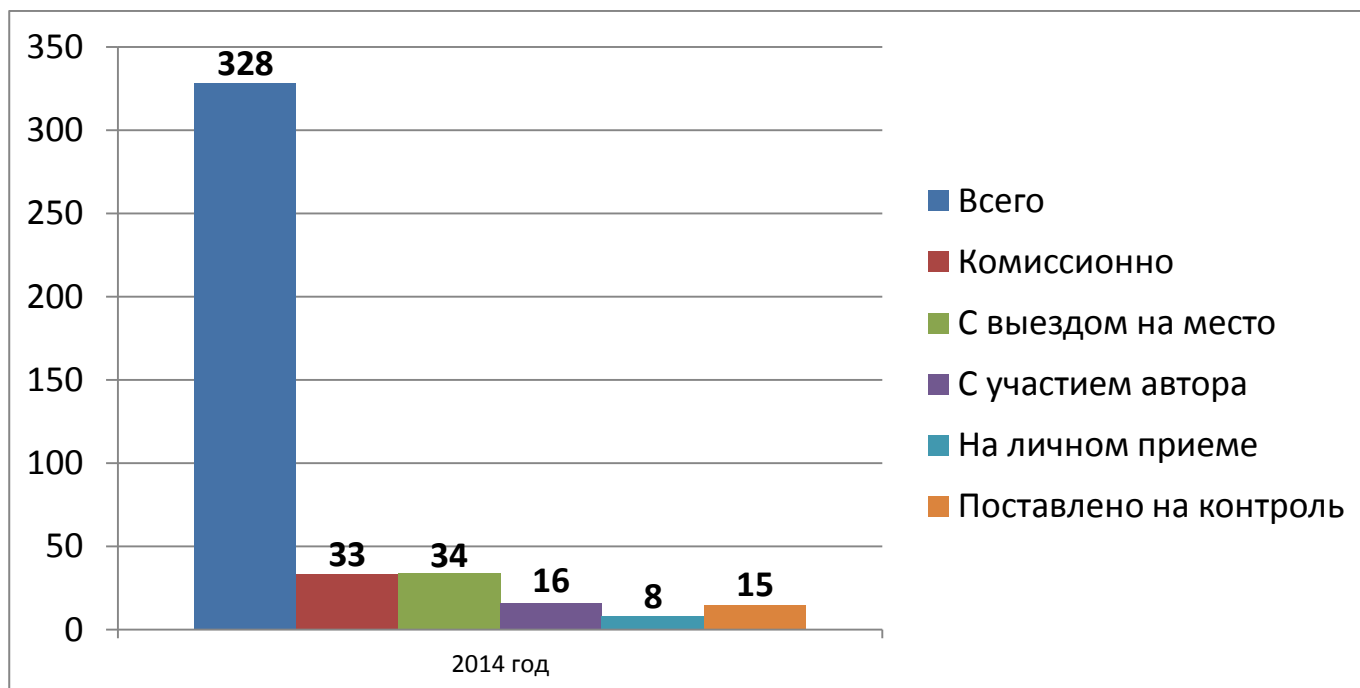


Рис. 5. Количество вопросов по способу рассмотрения, шт.

Классификация поступивших вопросов в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций представлена в таблице 1 и на рис. 6.

Таблица 1

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов, шт. (соответствующая доля, %)
1	0002.0013.0139.0262	Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	97 (29,57)
2	0001.0002.0025.0177	Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)	56 (17,07)
3	0002.0013.0139.0261	Управление системой образования	41 (12,5)
4	0002.0013.0139.0275	Программы обучения и учебники	30 (9,15)
5	0002.0013.0139.0851	Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	29 (8,84)
6	0002.0013.0139.0280	Система основного общего образования	8 (2,44)
7	0002.0013.0139.0272	Платное образование	7 (2,13)
8	0002.0013.0139.0277	Единый государственный экзамен	7 (2,13)
9	0002.0013.0139.0264	Система среднего профессионального образования	6 (1,83)
10	0002.0013.0139.1428	Реорганизация образовательных учреждений	6 (1,83)
11	0002.0013.0139.1434	Аккредитация образовательных программ	5 (1,52)
12	0002.0013.0139.1439	Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	5 (1,52)
13	0002.0013.0139.0270	Труд и социальная защита работников системы образования	4 (1,22)
14	0002.0013.0139.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения	3 (0,91)
15	0002.0013.0139.1436	Образовательные учреждения среднего профессионального образования	3 (0,91)

16	0001.0002.0027.0985	Меры, принятые по результатам рассмотрения обращений	2 (0,61)
17	0002.0007.0074.0247	Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	2 (0,61)
18	0002.0013.0139.0281	Система дошкольного образования	2 (0,61)
19	0002.0013.0139.0669	Повышение квалификации педагогов	2 (0,61)
20	0002.0013.0139.1152	Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях	2 (0,61)
21	0003.0008.0086.0970	Возврат уплаченной госпошлины	2 (0,61)
22	0001.0001.0017.1232	Религиозные проблемы (обращения из Российской Федерации и стран ближнего зарубежья)	1 (0,3)
23	0002.0013.0139.0263	Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов	1 (0,3)
24	0002.0013.0139.0266	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	1 (0,3)
25	0002.0013.0139.0268	Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д	1 (0,3)
26	0002.0013.0139.1116	Эквивалентность дипломов	1 (0,3)
27	0002.0013.0139.1153	Ремонт образовательных учреждений	1 (0,3)
28	0002.0013.0139.1432	Выплата стипендий	1 (0,3)
29	0002.0013.0139.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	1 (0,3)
30	0005.0005.0056.0887	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	1 (0,3)

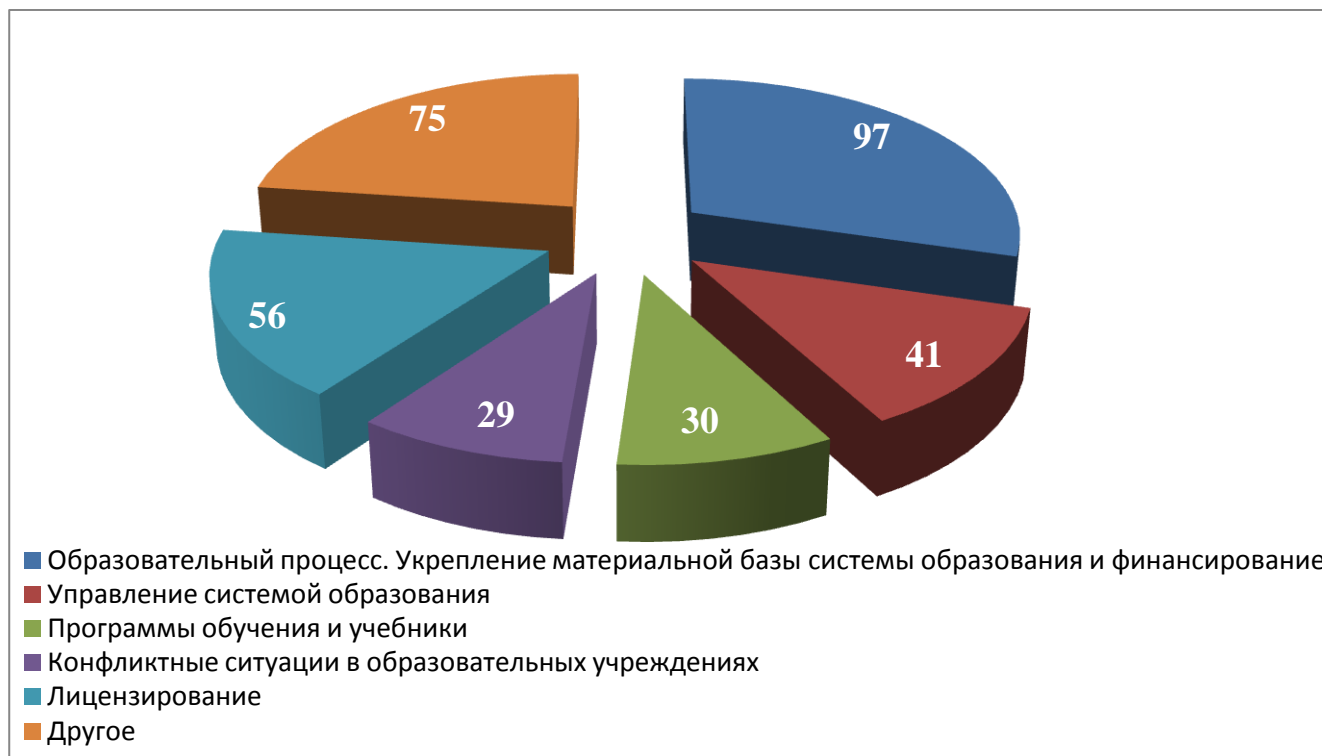


Рис. 6. Классификация вопросов по тематике, шт.

Таким образом, в 2014 году оставались актуальными вопросы, связанные с образовательным процессом, укреплением материальной базы системы образования и финансированием, конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях. Также значительное количество поступивших вопросов относится к

тематикам «Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)», «Управление системой образования», «Программы обучения и учебники».

Критерием эффективности работы Кузбассобнадзора с обращениями граждан в 2014 году может служить незначительное количество повторных обращений – всего **3 (1,03%)**.

В рамках организации диалога с населением по актуальным вопросам в 2014 году проведены следующие мероприятия:

- 11.03.2014, 13.03.2014, 24.03.2014, 01.04.2014 и 26.09.2014 – «Дни Кузбассобнадзора» - консультации специалистов Кузбассобнадзора для руководителей, заместителей руководителей образовательных организаций, специалистов органов управления образованием по вопросам регламентации образовательной деятельности (616 участников);

- в марте-мае – мониторинг уровня информированности о порядке проведения Единого государственного экзамена;

- с 06.05.2014 по 17.06.2014 по вторникам с 13:00 до 17:00 – прямая телефонная линия по вопросам соблюдения законодательства Российской Федерации при подготовке, организации и проведении Единого государственного экзамена на территории Кемеровской области в 2013/2014 учебном году;

- в июле-сентябре – мониторинг качества и доступности государственных услуг;

- 12.12.2014 – общероссийский день приема граждан.

Работа с обращениями граждан в 2014 году осуществлялась в соответствии с Методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, учет и классификация обращений - в соответствии с единой общероссийской методологической системой учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан и организаций. Была разработана и введена в эксплуатацию электронная база данных для учета обращений граждан и контроля за их рассмотрением.

Это позволило оптимизировать систему учета обращений граждан, усовершенствовать механизмы распределения обращений по структурным подразделениям Кузбассобнадзора в соответствии с компетенцией отделов, наладить поэтапный контроль за рассмотрением обращений в Службе в целом.

03.09.2014 Прокуратурой Кемеровской области была проведена проверка исполнения Кузбассобнадзором федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц. По итогам проверки замечаний сделано не было.