

**Аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан
в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области (Кузбассобрнадзор) в 2016 году**

Во исполнение требований, изложенных в письме Губернатора Кемеровской области А. Г. Тулеева от 20.07.2016 № 10-53/4965, Кузбассобрнадзором в отчетном периоде:

– все 23 поступивших вопроса, касавшихся безопасности граждан, были перенаправлены в другие органы власти, как не относящиеся к компетенции Кузбассобрнадзора (строки 8, 26, 37, 44, 52, 53 и 54 таблицы 2);

– результаты работы с обращениями граждан контролировались лично начальником Кузбассобрнадзора;

– было проведено совещание со специалистами, уполномоченными на рассмотрение обращений граждан, по вопросам реализации нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан;

– в рамках взаимодействия с населением с целью обеспечения для граждан возможности высказывать свое мнение по любому вопросу и получать оперативную помощь были проведены следующие мероприятия:

– в январе-сентябре – анкетирование получателей государственных услуг по вопросам качества их предоставления;

– 17 и 26 февраля, 5 сентября, 25 ноября и 20 декабря – «Дни Кузбассобрнадзора» – семинары-консультации для руководителей, заместителей руководителей образовательных организаций, специалистов органов управления образованием, представителей родительских комитетов школ по вопросам регламентации образовательной деятельности (более 500 участников из 17 муниципальных образований);

– 9, 13, 14, 15 и 18 сентября – 11 встреч с представителями родительской общественности по вопросам реализации образовательных программ в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и государственной итоговой аттестации (более 500 участников из г. Кемерово);

– в апреле – встречи с выпускниками 9-х и 11-х классов в режиме видеоконференцсвязи по вопросам проведения государственной итоговой аттестации (более 600 участников из 5 муниципальных образований);

– в мае – мониторинг уровня готовности системы образования Кемеровской области к проведению Государственной итоговой аттестации (пункты проведения экзамена, официальные сайты образовательных организаций и муниципальных органов управления образованием);

– в июне-сентябре – горячая линия по вопросам соблюдения законодательства Российской Федерации при подготовке, организации и проведении Государственной итоговой аттестации на территории Кемеровской области;

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

– 12 декабря – личный прием граждан в рамках проведения общероссийского дня приема граждан.

Обращения, требующие дополнительной проработки и значительных финансовых затрат, как и сигналы о допущении государственным служащим грубости при работе с гражданами, не поступали.

За отчетный период в Кузбассобрнадзор поступили 254 обращения граждан: 246 (96,85%) – непосредственно, 8 (3,15%) – из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (по сравнению с предыдущим годом доля изменилась незначительно).

В поступивших обращениях содержались 320 вопросов. Среднее количество вопросов, содержащихся в обращении, составило 1,26.

Таким образом, за отчетный период количество поступивших обращений составило 164,94% от соответствующего показателя предыдущего года, количество поступивших вопросов – 176,80%, а среднее количество вопросов, содержащихся в обращении, изменилось незначительно.

Динамика количеств поступивших обращений и вопросов представлена на рис. 1.

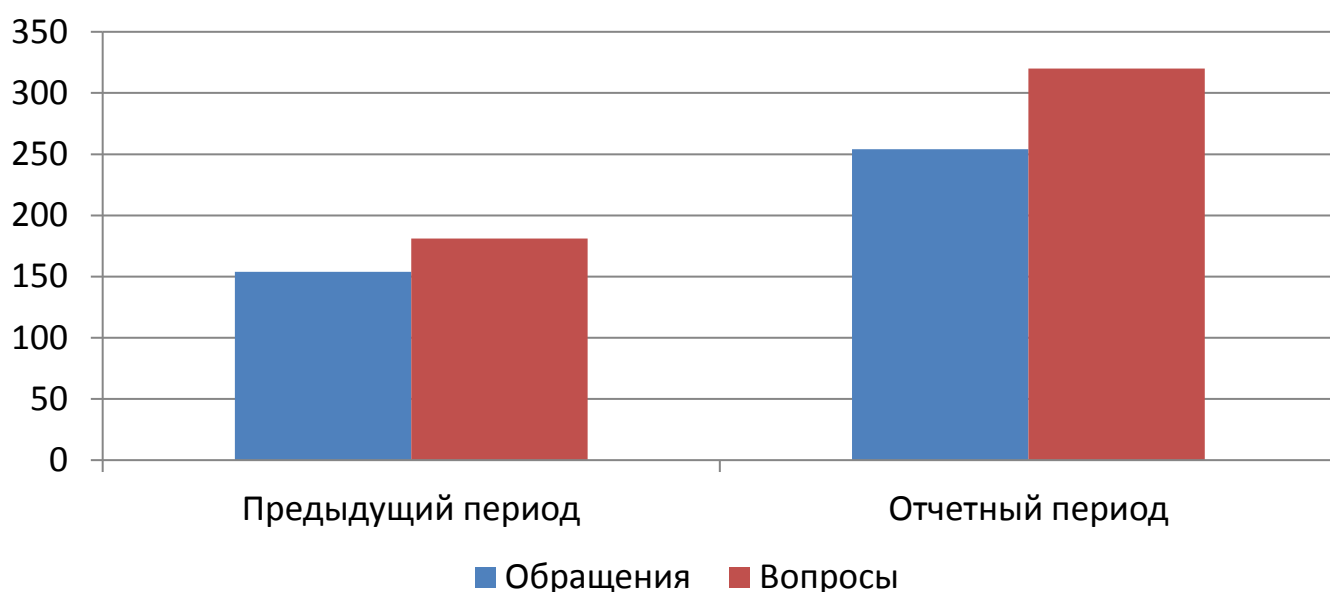


Рис. 1. Динамика количеств поступивших обращений и вопросов, шт.

Большая часть вопросов – 302 (94,38%) – поступила из муниципальных образований Кемеровской области, по 1 (0,31%) вопросу поступило из Новосибирской области, Алтайского края, Красноярского края и Казахстана, для остальных 14 (4,38%) территория не определена. Распределение поступивших вопросов по территориям представлено в табл. 1 и на рис. 2.

Табл. 1. Распределение поступивших вопросов по территориям

Территория	Количество поступивших вопросов, шт.
Кемеровский ГО	103
Новокузнецкий ГО	53
Прокопьевский ГО	23
Междуреченский ГО	15
Прокопьевский МР	14
Топкинский МР	12
Березовский ГО	10
Беловский ГО	9
Киселевский ГО	9
Ленинск-Кузнецкий ГО	9
Анжеро-Судженский ГО	8

Гурьевский МР	6
Осинниковский ГО	6
Таштагольский МР	5
Тяжинский МР	4
Беловский МР	3
Калтанский ГО	3
Кемеровский МР	3
Мысковский ГО	2
Тайгинский ГО	2
Юргинский ГО	2
Мариинский МР	1
Алтайский край	1
Красноярский край	1
Новосибирская область	1
Казахстан	1
Территория не определена	14

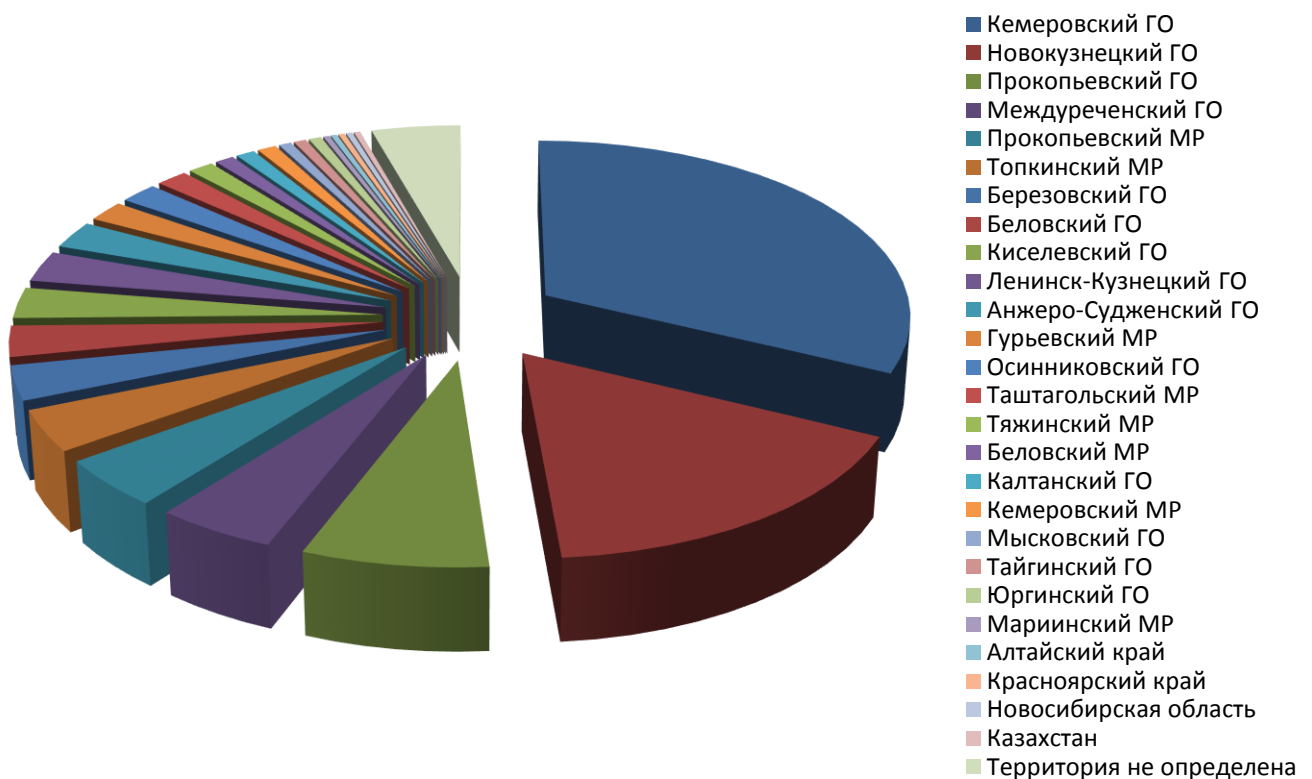


Рис. 2. Распределение поступивших вопросов по территориям

Можно отметить, что по сравнению с предыдущим годом значительно увеличилось количество вопросов, поступивших из Анжеро-Судженского (более чем в 2,5 раза), Беловского (более чем в 2 раза), Березовского (более чем в 3 раза), Междуреченского (в 5 раз) и Новокузнецкого (более чем в 2 раза) городских округов, а также Таштагольского муниципального района (в 5 раз). При этом доли вопросов, поступивших из этих территорий, изменились незначительно.

Кроме того, значительное количество вопросов поступило из Гурьевского (почти 2%), Прокопьевского (почти 4,5%) и Топкинского (почти 4%) муниципальных районов, а также из Осинниковского городского округа (почти 2%), из которых в предыдущем году вопросы не поступали. Также в предыдущем году вопросы не поступали из других субъектов Российской Федерации и других государств. При этом в отчетном периоде не поступали вопросы из Яйского и Яшкинского муниципальных районов, доли которых в предыдущем году составляли 6,08% и 2,76% соответственно.

Из общего количества поступивших вопросов 147 (45,94%) поступили в письменной форме, 173 (54,06%) – в форме электронного документа, 204 (63,75%) являлись жалобами, 112 (35,00%) – заявлениями, 4 (1,25%) – предложениями. Распределение поступивших вопросов по формам представлено на рис. 3, по типам – на рис. 4.

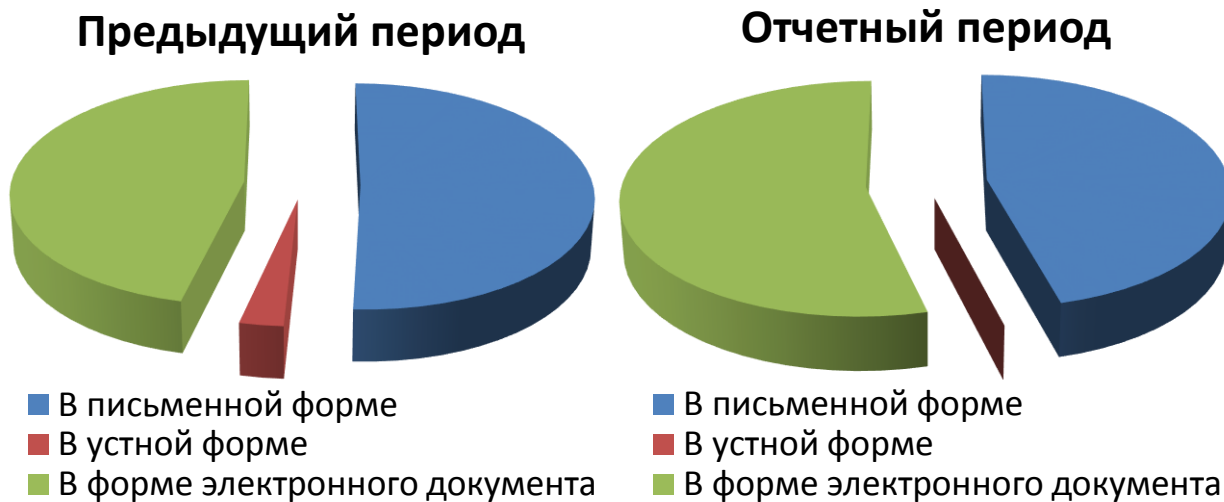


Рис. 3. Распределение поступивших вопросов по формам

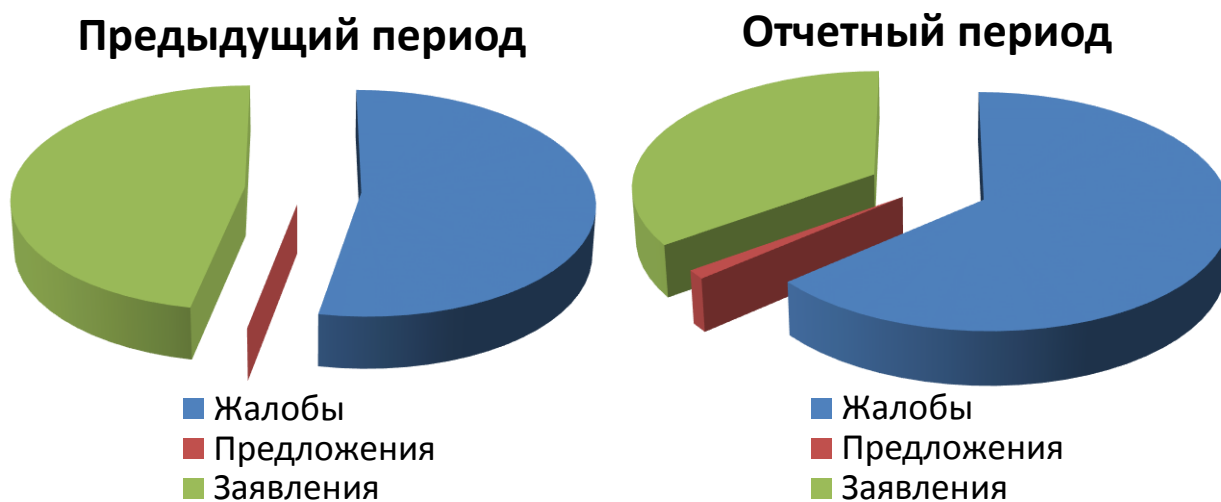


Рис. 4. Распределение поступивших вопросов по типам

По сравнению с предыдущим годом доли вопросов, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, изменились незначительно, доля жалоб увеличилась более чем на 10%, а доля заявлений уменьшилась на четверть. При этом количество жалоб увеличилось более чем в 2 раза, заявлений – более чем на четверть.

Из общего количества поступивших жалоб 74 (36,27%) были поданы на общеобразовательные организации (количество увеличилось более чем в 2 раза), 34 (16,67%) – на дошкольные образовательные организации (количество увеличилось более чем в 2 раза), 30 (14,71%) – на профессиональные образовательные организации (количество увеличилось в 5 раз, доля – в 2,5 раза), 15 (7,35%) – на образовательные организации дополнительного профессионального образования (количество увеличилось более чем в 3 раза), 11 (5,39%) – на образовательные организации дополнительного образования (количество увеличилось более чем в 5 раз, доля – в 3 раза), 6 (2,94%) – на образовательные организации высшего образования, 1 (0,49%) – на индивидуального предпринимателя, 17 (8,33%) – на иные организации, осуществляющие образовательную деятельность (количество уменьшилось почти

в 2 раза, доля – почти в 4 раза), 7 (3,43%) – на органы управления образованием, 9 (4,41%) – на должностных лиц (количество увеличилось почти в 2 раза). Можно отметить, что в предыдущем году не поступали жалобы на образовательные организации высшего образования и индивидуальных предпринимателей.

Распределение поступивших жалоб по типам объектов представлено на рис. 5.



Рис. 5. Распределение поступивших жалоб по типам объектов

По предметам ведения поступившие вопросы распределились следующим образом: 79 (24,69%) – предмет ведения Российской Федерации, 223 (69,69%) – предмет ведения Кемеровской области, 18 (5,62%) – вопросы местного значения. По сравнению с предыдущим периодом доля вопросов, относящихся к предмету ведения Российской Федерации, увеличилась более чем в 1,5 раза. Распределение поступивших вопросов по предметам ведения представлено на рис. 6.

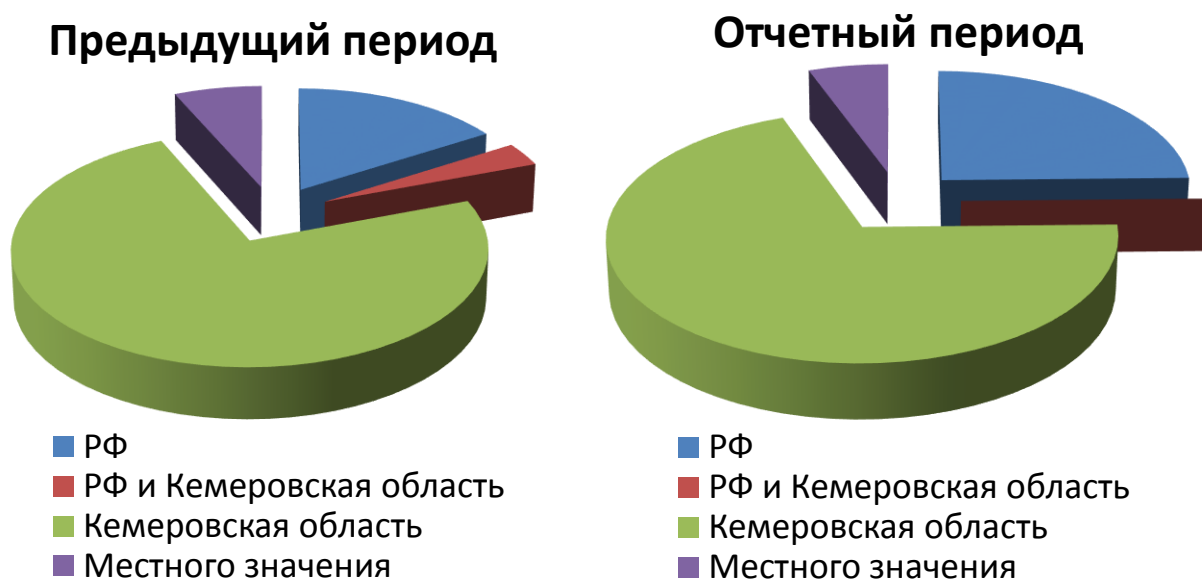


Рис. 6. Распределение поступивших вопросов по предметам ведения

На конец отчетного периода было завершено рассмотрение 313 (97,81%) из поступивших вопросов (190 (59,37%) были рассмотрены по существу, 107 (33,44%) – перенаправлены по компетенции (из них 2 оставлены без ответа, как анонимные), 12 (3,75%) – отозваны заявителями, 4 (1,25%) – оставлены

без ответа, так как заявители не указали обратные адреса), 7 (2,19%) вопросов находится на рассмотрении. Распределение поступивших вопросов по отнесенности к компетенции Кузбассобнадзора представлено на рис. 7.



Рис. 7. Распределение поступивших вопросов по отнесенности к компетенции Кузбассобнадзора

Можно отметить значительное увеличение по сравнению с предыдущим годом количества (в 3 раза) и доли (в 2 раза) вопросов, отозванных заявителями.

Таким образом для 295 из поступивших вопросов имеются результаты рассмотрения: «Поддержано» – 11 (3,73%) «Поддержано – меры приняты» – 29 (9,83%), «Разъяснено» – 184 (62,37%), «Не поддержано» – 71 (24,07%). Распределение вопросов по результатам рассмотрения представлено на рис. 8.

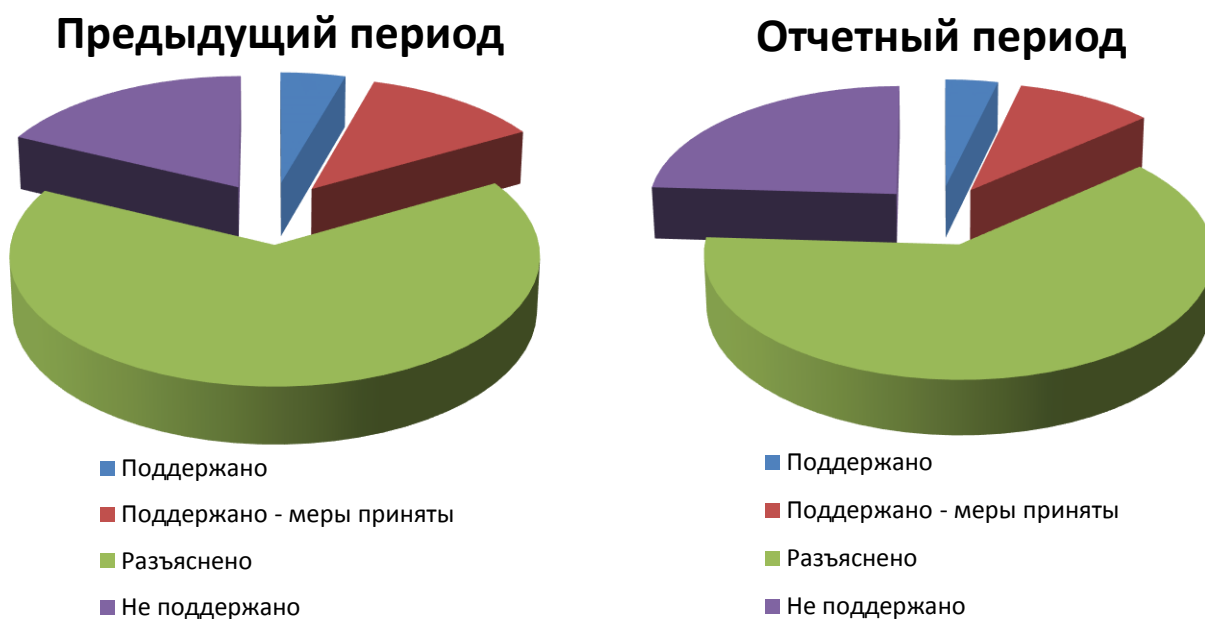


Рис. 8. Распределение вопросов по результатам рассмотрения

По сравнению с предыдущим периодом доля вопросов с результатом рассмотрения «Не поддержано» увеличилась на треть.

Из общего количества рассмотренных по существу вопросов были рассмотрены комиссионно 15 (7,89%) вопросов, с выездом на место – 18 (9,47%), с участием автора

– 0 (0,00%), на личном приеме – 0 (0,00%). На контроль вопросы не ставились. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, представлена на рис. 9.

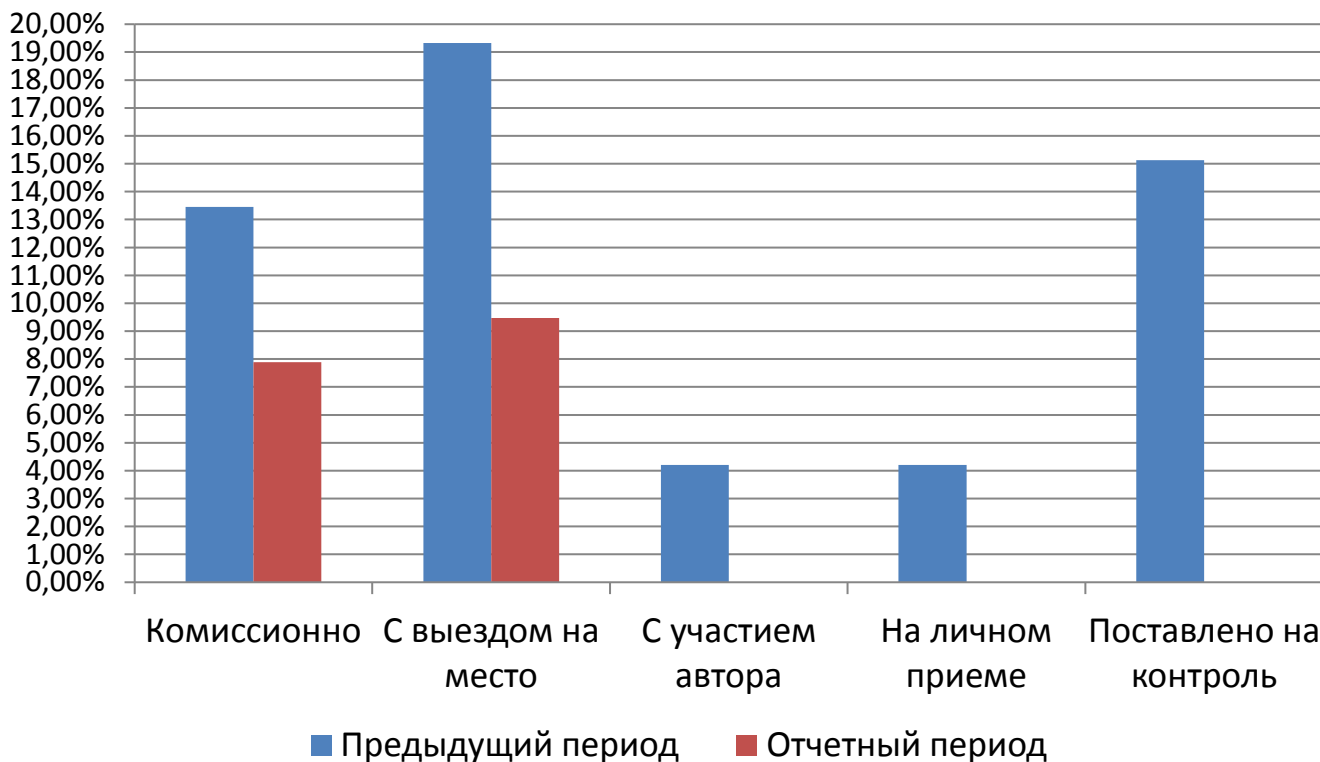


Рис. 9. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, %

По сравнению с предыдущим периодом доля вопросов, рассмотренных комиссионно, уменьшилась почти в 2 раза, а доля вопросов, рассмотренных с выездом на место – вдвое.

В отчетном периоде, как и в предыдущем, были актуальными вопросы, связанные с платным образованием, детскими дошкольными воспитательными учреждениями (доля увеличилась более чем в 1,5 раза), лицензированием (за исключением внешнеэкономической деятельности) (доля уменьшилась почти в 2 раза), системой основного общего образования (доля уменьшилась более чем на четверть), конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях, образовательным процессом и санитарно-эпидемиологическим благополучием населения.

Также значительное количество поступивших вопросов относится к тематикам «Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов» (доля увеличилась более чем в 1,5 раза) и «Система среднего профессионального образования» (доля увеличилась почти в 2 раза).

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 табл. 2 и на рис. 10.

Табл. 2. Классификация поступивших вопросов по тематике

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
1	0002.0013.0139.0272	Платное образование	39	12,19
2	0002.0013.0139.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения	27	8,44
3	0001.0002.0025.0177	Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)	21	6,56
4	0002.0013.0139.0280	Система основного общего образования	19	5,94
5	0002.0013.0139.0264	Система среднего профессионального образования	17	5,31
6	0002.0013.0139.0851	Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	16	5,00
7	0002.0013.0139.0262	Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	15	4,69
8	0002.0014.0143.0309	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпиднадзора	15	4,69
9	0002.0013.0139.0263	Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов	14	4,38
10	0001.0002.0027.0758	Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	12	3,75
11	0002.0013.0139.0281	Система дошкольного образования	12	3,75
12	0002.0013.0139.1152	Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях	8	2,50
13	0002.0013.0139.1436	Образовательные учреждения среднего профессионального образования	7	2,19
14	0002.0013.0139.0266	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	7	2,19
15	0002.0013.0139.0270	Труд и социальная защита работников системы образования	7	2,19
16	0002.0013.0139.0275	Программы обучения и учебники	6	1,88
17	0002.0013.0139.0277	Единый государственный экзамен	5	1,56
18	0001.0002.0025.1323	Антимонопольное законодательство	4	1,25
19	0002.0006.0064.0656	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	4	1,25
20	0002.0006.0065.0226	Организация, оплата и нормирование труда	4	1,25
21	0002.0013.0139.1116	Эквивалентность дипломов	4	1,25
22	0001.0003.0040.1227	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)	3	0,94
23	0002.0013.0139.0261	Управление системой образования	3	0,94
24	0002.0013.0139.0267	Негосударственные формы обучения детей и подростков	3	0,94
25	0002.0013.0139.0669	Повышение квалификации педагогов	3	0,94
26	0002.0013.0139.1439	Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	3	0,94
27	0004.0016.0163.0514	Преступления против личности	3	0,94
28	0002.0006.0064.0213	Организация труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	2	0,63
29	0002.0006.0065.0227	Выплата заработной платы	2	0,63
30	0002.0013.0139.0268	Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т. д.	2	0,63
31	0002.0013.0139.0667	Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	2	0,63

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
32	0002.0013.0139.0827	Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности	2	0,63
33	0002.0013.0139.0877	Социальные стипендии	2	0,63
34	0002.0013.0139.1153	Ремонт образовательных учреждений	2	0,63
35	0002.0013.0139.1434	Аккредитация образовательных программ	2	0,63
36	0004.0016.0162.0968	Факты коррупции	2	0,63
37	0001.0001.0006.0042	Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	1	0,31
38	0001.0001.0006.0044	Право на образование	1	0,31
39	0001.0001.0006.0049	Права потребителя	1	0,31
40	0001.0001.0006.0054	Право на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством Российской Федерации	1	0,31
41	0001.0002.0023.0170	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	1	0,31
42	0001.0002.0025.1343	Муниципальные закупки	1	0,31
43	0002.0006.0065.0658	Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров	1	0,31
44	0002.0006.0065.0659	Охрана труда. Условия труда. Организация техники безопасности. Аттестация рабочих мест и работников	1	0,31
45	0002.0006.0065.0660	Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности	1	0,31
46	0002.0006.0065.1412	Нормирование труда	1	0,31
47	0002.0013.0139.1117	Обучение на бюджетной основе	1	0,31
48	0002.0013.0139.1151	Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)	1	0,31
49	0002.0013.0139.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	1	0,31
50	0002.0014.0143.0680	Законодательство об охране здоровья	1	0,31
51	0002.0014.0143.1454	Политика здорового питания	1	0,31
52	0003.0009.0096.0883	Выполнение работ и применение строительных материалов по требованиям технических регламентов и проектов (организация строительной площадки, противопожарная безопасность, соблюдение техники безопасности строительно-монтажных работ)	1	0,31
53	0003.0009.0099.0403	Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения	1	0,31
54	0003.0009.0099.0404	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)	1	0,31
55	0004.0016.0159.0524	Деятельность органов дознания и следствия	1	0,31
56	0004.0019.0178.0555	Работа прокуратуры	1	0,31
57	0005.0005.0055.1142	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	1	0,31

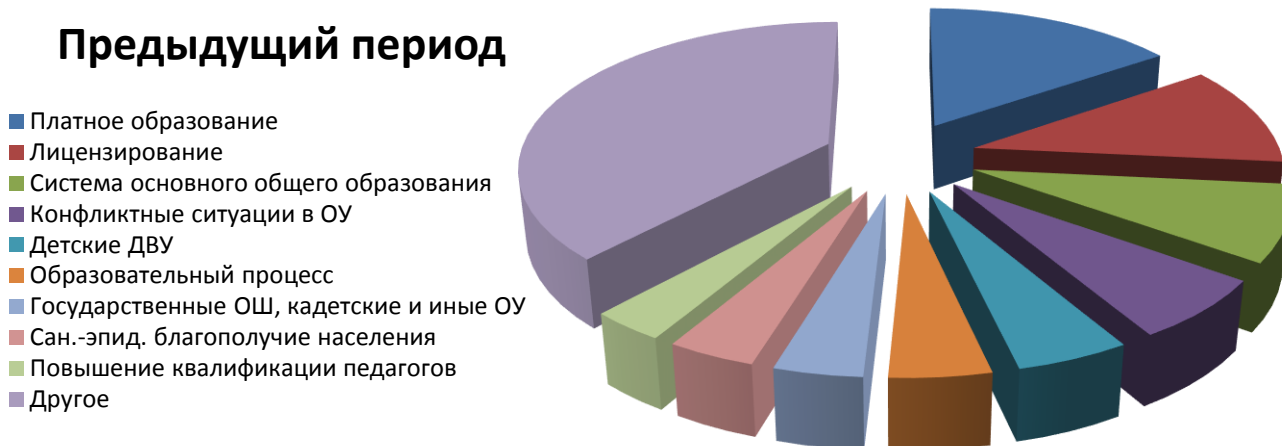
Все поступившие обращения были рассмотрены в установленный законодательством срок.

Факты нарушения порядка рассмотрения обращений граждан не зафиксированы.

Также критерием эффективности работы с обращениями граждан в Кузбассобрнадзоре в отчетном периоде, как и в предыдущем, может служить незначительное количество повторно поступивших вопросов – всего 8 (2,50%).

В отчетном периоде, как и в предыдущем, все авторы, высказавшие мнение о результатах рассмотрения вопросов, сообщили о том, что были удовлетворены (мнения были получены в виде электронных почтовых сообщений).

Предыдущий период



Отчетный период

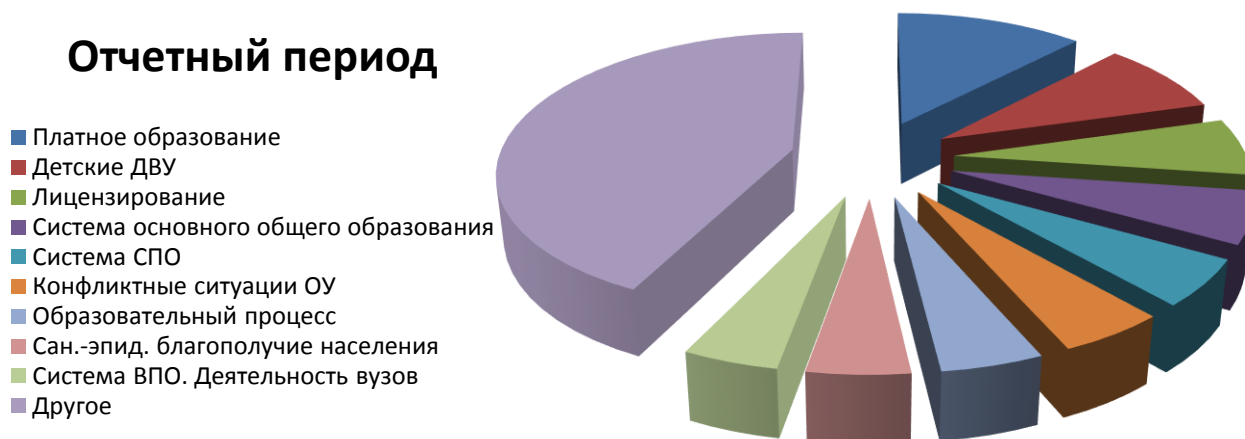


Рис. 10. Классификация поступивших вопросов по тематике

Работа с обращениями граждан в отчетном периоде 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.

Учет обращений граждан и контроль за их рассмотрением осуществлялись с использованием специализированной электронной базы данных. Это позволило упростить учет, усилить контроль и автоматизировать составление статистических отчетов.