

**Аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан
в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области (Кузбассобрнадзор) в I полугодии 2017 года**

За отчетный период в Кузбассобрнадзор поступили 120 обращений граждан: 120 (100,00%) – непосредственно, 0 (0,00%) – из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года доля изменилась незначительно).

В поступивших обращениях содержались 167 вопросов. Среднее количество вопросов, содержащихся в обращении, составило 1,39.

Таким образом, за отчетный период количество поступивших обращений составило 77,92% от соответствующего показателя аналогичного периода предыдущего года, количество поступивших вопросов – 88,83%, а среднее количество вопросов, содержащихся в обращении, увеличилось более чем на 10%.

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

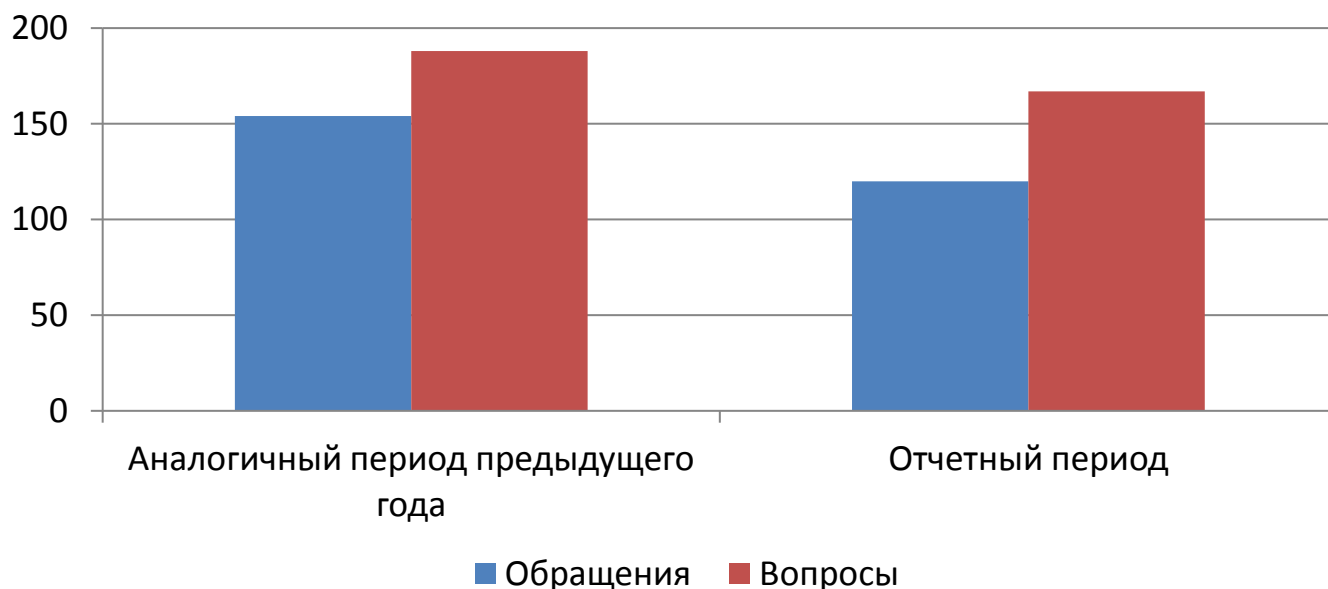


Рис. 1. Динамика количеств поступивших обращений и вопросов, шт.

Большая часть вопросов – 154 (92,22%) – поступила из муниципальных образований Кемеровской области, 3 (1,80%) вопроса поступили из Краснодарского края, 2 (1,20%) – из г. Москва, 1 (0,60%) – из Пермского края, для остальных 7 (4,19%) 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	47	28,14
Новокузнецкий ГО	33	19,76
Прокопьевский ГО	32	19,16
Юргинский ГО	7	4,19
Киселевский ГО	5	2,99
Беловский ГО	4	2,40
Топкинский МР	4	2,40
Калтанский ГО	3	1,80
Мариинский МР	3	1,80

Беловский МР	2	1,20
Гурьевский МР	2	1,20
Кемеровский МР	2	1,20
Краснобродский ГО	2	1,20
Мысковский ГО	2	1,20
Новокузнецкий МР	2	1,20
Таштагольский МР	2	1,20
Тайгинский ГО	1	0,60
Тяжинский МР	1	0,60
Краснодарский край	3	1,80
г. Москва	2	1,20
Пермский край	1	0,60
Территория не определена	7	4,19

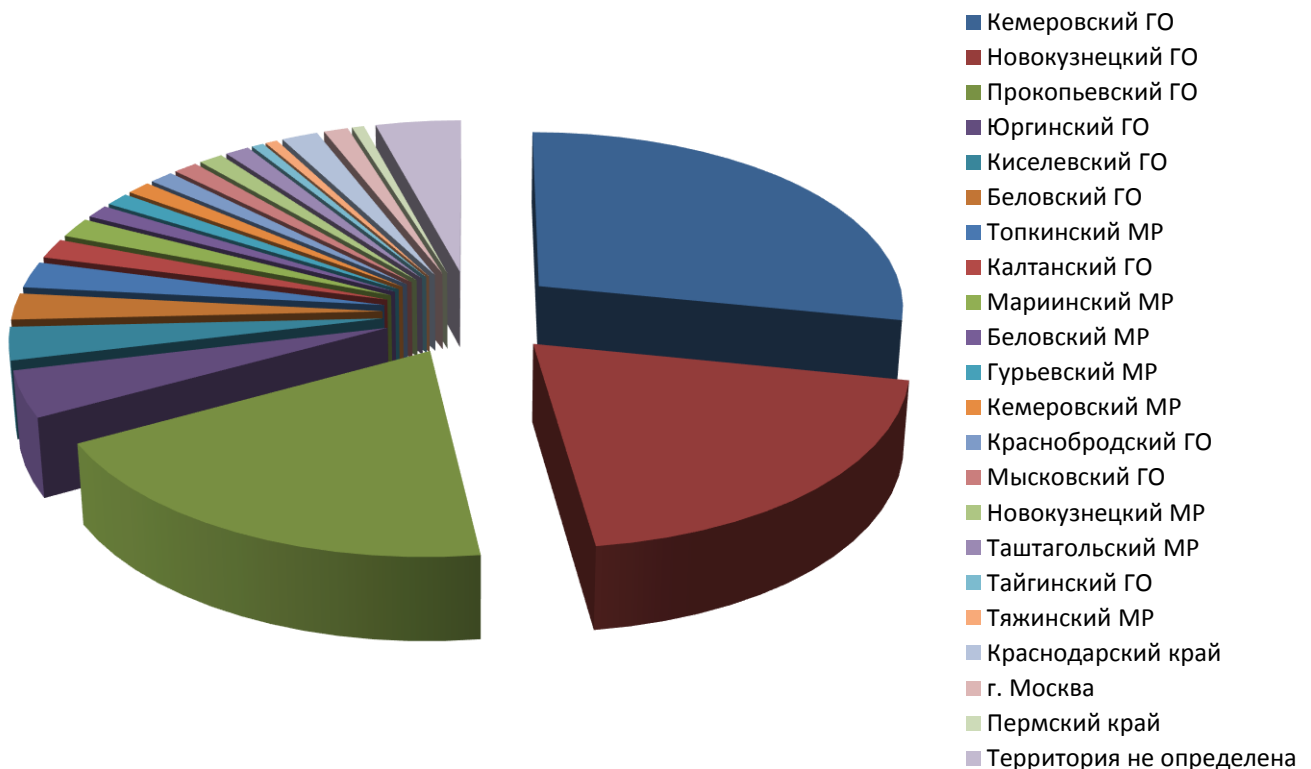


Рис. 2. Распределение поступивших вопросов по территориям

Можно отметить, что по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года значительно увеличились количества вопросов, поступивших из Прокопьевского (почти в 2,5 раза) и Юргинского (в 3,5 раза) городских округов, и значительно уменьшились количества вопросов, поступивших из Кемеровского (более чем в 1,5 раза) и Киселевского (почти в 2 раза) городских округов, а также Топкинского муниципального района (более чем в 1,5 раза).

При этом в отчетном периоде не поступали вопросы из Березовского, Ленинск-Кузнецкого и Междуреченского городских округов, доли количеств которых в аналогичном периоде предыдущего года составляли 3,72%, 3,19% и 5,85% соответственно.

Из общего количества поступивших вопросов 89 (53,29%) поступили в письменной форме, 78 (46,71%) – в форме электронного документа, 113 (67,66%) являлись жалобами, 54 (32,34%) – заявлениями. Распределение поступивших вопросов по формам представлено на рис. 3, по типам – на рис. 4.

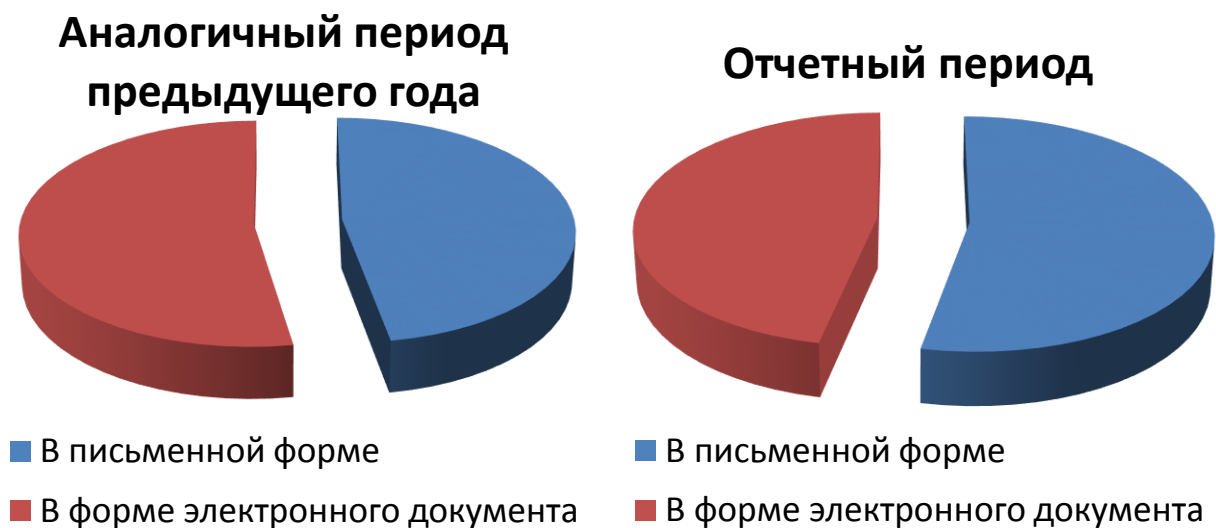


Рис. 3. Распределение поступивших вопросов по формам

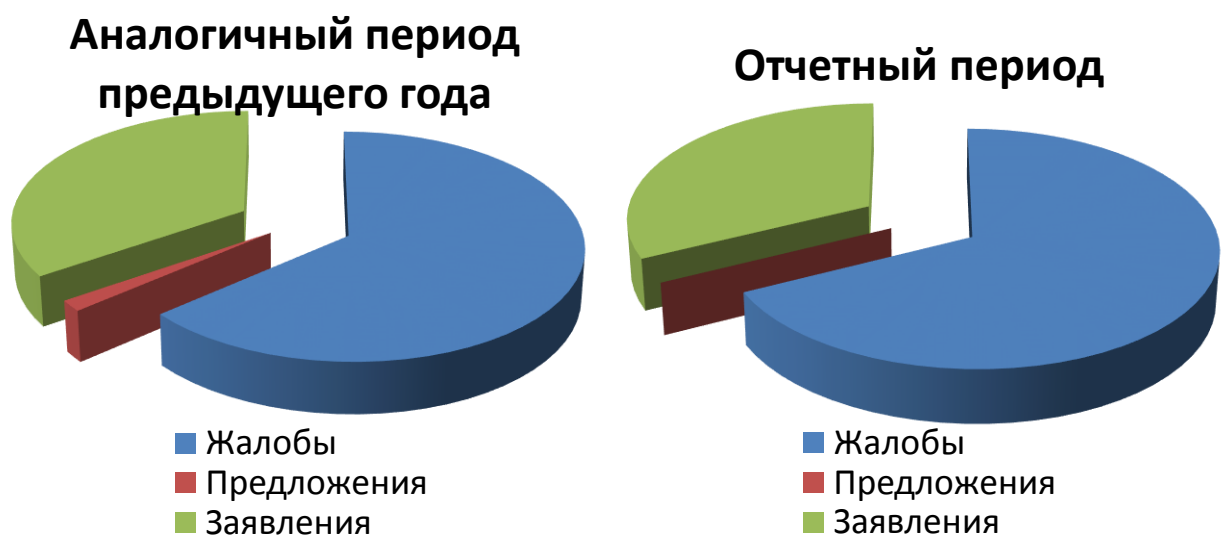


Рис. 4. Распределение поступивших вопросов по типам

По сравнению с аналогичным периодом предыдущего года доли вопросов, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, а также доли жалоб, заявлений и предложений изменились незначительно.

Из общего количества поступивших жалоб 43 (38,05%) были поданы на общеобразовательные организации, 17 (15,04%) – на дошкольные образовательные организации, 17 (15,04%) – на профессиональные образовательные организации, 4 (3,54%) – на образовательные организации дополнительного профессионального образования (по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года количество уменьшилось в 2,5 раза, доля – почти в 2,5 раза), 5 (4,42%) – на образовательные организации дополнительного образования (количество уменьшилось более чем на четверть, доля – почти на четверть), 3 (2,65%) – на образовательные организации высшего образования, 2 (1,77%) – на индивидуальных предпринимателей, 13 (11,50%) – на иные организации, осуществляющие образовательную деятельность (количество увеличилось почти в 1,5 раза, доля – более чем в 1,5 раза), 8 (7,08%) – на органы управления образованием (количество увеличилось на треть, доля – почти в 1,5 раза), 1 (0,88%) – на должностных лиц (количество уменьшилось в 3 раза, доля – почти в 3 раза).

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: 37 (22,16%) – предмет ведения Российской Федерации, 110 (65,87%) – предмет ведения Кемеровской области, 20 (11,98%) – вопросы местного значения. По сравнению с аналогичным периодом предыдущего года доля вопросов, относящихся к предмету ведения Российской Федерации, увеличилась более чем на четверть, доля вопросов местного значения – почти в 2 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 160 (95,81%) из поступивших вопросов (84 (50,30%) были рассмотрены по существу, 61 (36,53%) – перенаправлен по компетенции (в том числе 6 оставлены без ответа, как анонимные), 11 (6,59%) – отозваны заявителями, 4 (2,40%) – оставлены без ответа (3 как анонимные, 1 – так как заявитель не указал обратный адрес), 7 (4,19%) 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 аналогичным периодом предыдущего года количества (почти в 2 раза) и доли (более чем в 2 раза) вопросов, отозванных заявителями.

Таким образом для 139 из поступивших вопросов имеются результаты рассмотрения: «Поддержано» – 3 (2,16%) «Меры приняты» – 6 (4,32%), «Разъяснено» – 92 (66,19%), «Не поддержано» – 38 (27,34%). Распределение вопросов по результатам рассмотрения представлено на рис. 8.

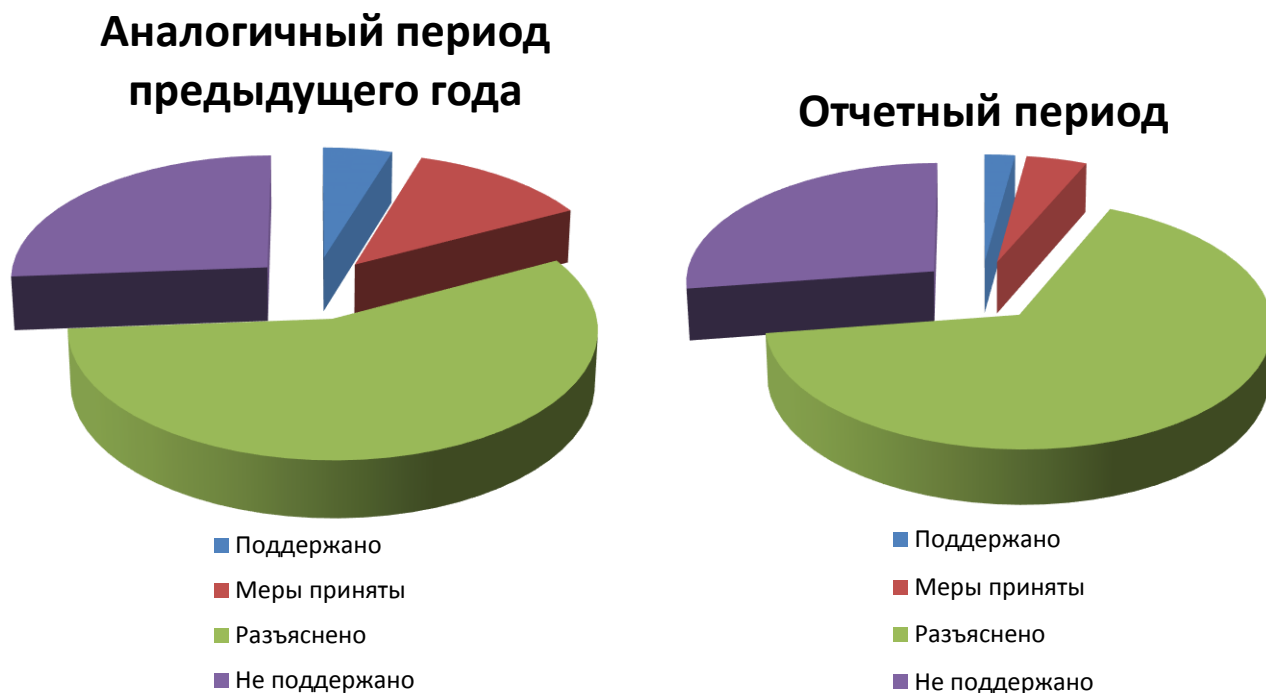


Рис. 8. Распределение вопросов по результатам рассмотрения

По сравнению с аналогичным периодом предыдущего года количества вопросов с результатами рассмотрения «Поддержано» и «Меры приняты» уменьшились более чем в 2,5 и более чем в 3 раза соответственно, а их доли – более чем в 2 и почти в 3 раза соответственно.

Из общего количества рассмотренных по существу вопросов были рассмотрены комиссионно 6 (7,14%) вопросов, с выездом на место – 5 (5,96%), с участием автора – 0 (0,00%), на личном приеме – 0 (0,00%). 1 (1,19%) вопрос был поставлен

на контроль. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, представлена на рис. 9.

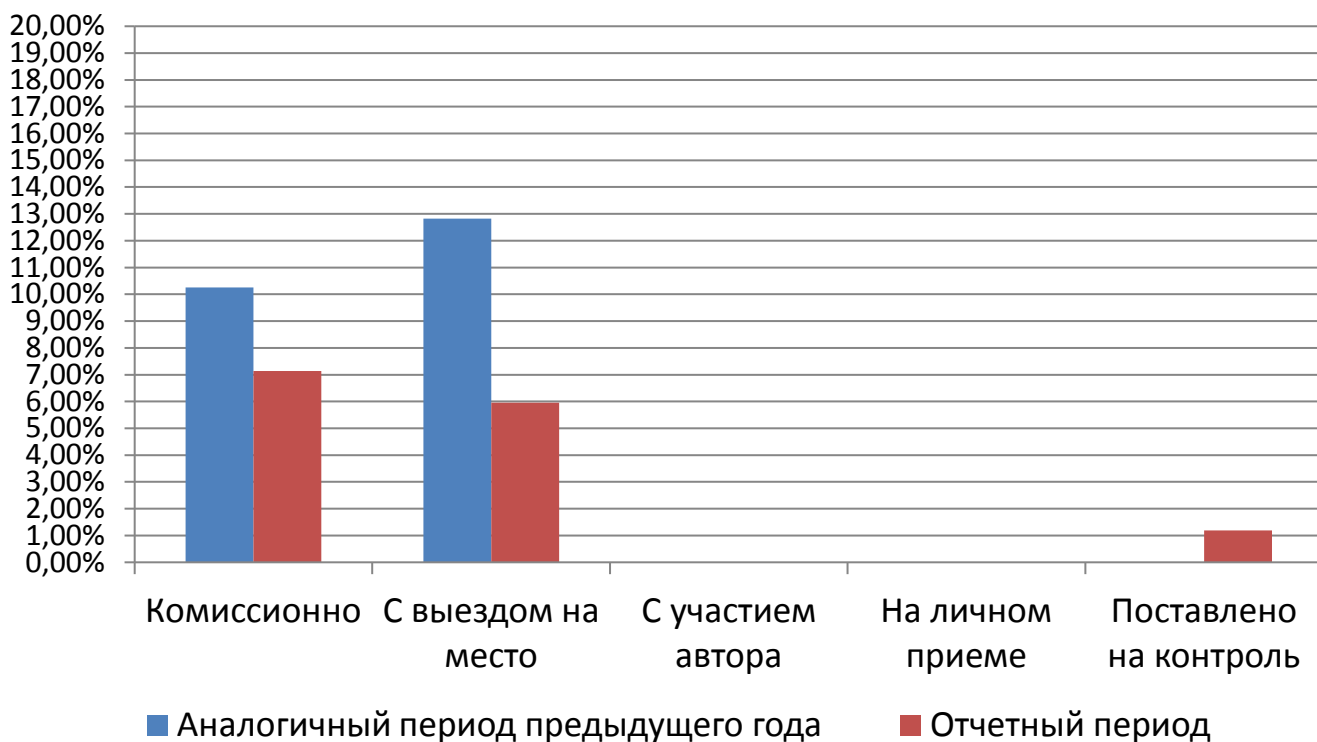


Рис. 9. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, %

По сравнению с аналогичным периодом предыдущего года доля вопросов, рассмотренных комиссионно, уменьшилась почти на треть, а доля вопросов, рассмотренных с выездом на место – более чем вдвое.

В отчетном периоде, как и в аналогичном периоде предыдущего года, были актуальными вопросы, связанные с платным образованием, детскими дошкольными воспитательными учреждениями (доля уменьшилась более чем в 2 раза), системой среднего общего образования, системой основного общего образования (доля уменьшилась более чем на треть), лицензированием (за исключением внешнеэкономической деятельности), конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях (доля увеличилась почти в 1,5 раза), образовательным процессом (доля увеличилась почти в 1,5 раза), бесплатным предоставлением учебной литературы в общеобразовательных учреждениях (доля уменьшилась на четверть), санитарно-эпидемиологическим благополучием населения и трудом и социальной защитой работников системы образования (доля увеличилась почти в 2 раза).

Также значительное количество поступивших вопросов относится к тематикам «Управление системой образования» (по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года доля увеличилась почти в 7 раз), «Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения» (доля увеличилась почти в 4,5 раза), «Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях» (доля увеличилась более чем в 5,5 раз) и «Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора» (в аналогичном периоде предыдущего года не поступали).

При этом по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года уменьшились доли вопросов, относящихся к тематикам «Единый государственный экзамен» (почти в 4 раза), «Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов» (более чем в 2 раза), «Система дошкольного образования» (почти в 4 раза), а вопросы, относящиеся к тематике «Организация, оплата

и нормирование труда», в отчетном периоде вообще не поступали (в аналогичном периоде предыдущего года их доля составляла 2,13%)

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.

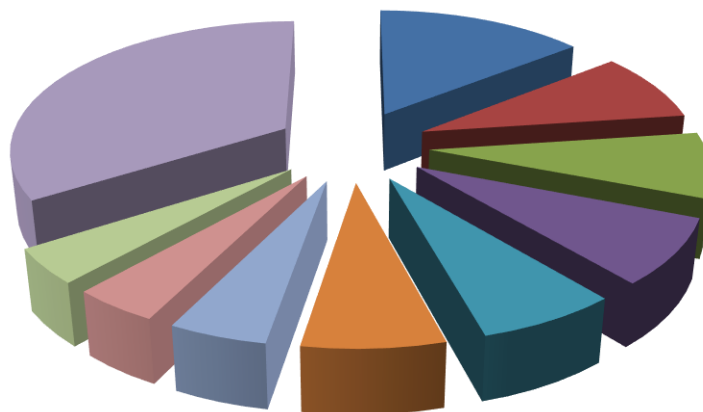
Табл. 2. Классификация поступивших вопросов по тематике

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
1	0002.0013.0139.0272	Платное образование	19	11,38
2	0002.0013.0139.0851	Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	17	10,18
3	0001.0002.0027.0758	Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	14	8,38
4	0002.0013.0139.0262	Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	11	6,59
5	0002.0013.0139.0264	Система среднего профессионального образования	11	6,59
6	0001.0002.0025.0177	Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)	9	5,39
7	0002.0013.0139.0280	Система основного общего образования	8	4,79
8	0002.0013.0139.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения	7	4,19
9	0002.0013.0139.0270	Труд и социальная защита работников системы образования	7	4,19
10	0002.0013.0139.0261	Управление системой образования	6	3,59
11	0002.0013.0139.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	5	2,99
12	0002.0014.0143.0309	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпиднадзора	5	2,99
13	0002.0006.0064.0656	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	4	2,40
14	0002.0013.0139.0266	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	4	2,40
15	0002.0013.0139.1152	Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях	4	2,40
16	0001.0001.0006.0049	Права потребителя	3	1,80
17	0002.0013.0139.0263	Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов	3	1,80
18	0002.0013.0139.0281	Система дошкольного образования	2	1,20
19	0002.0013.0139.1116	Эквивалентность дипломов	2	1,20
20	0002.0013.0139.1439	Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	2	1,20
21	0001.0002.0023.0170	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	1	0,60
22	0001.0002.0023.0726	Государственные услуги, оказываемые органом исполнительной власти	1	0,60
23	0001.0002.0025.1343	Муниципальные закупки	1	0,60
24	0001.0002.0027.0166	Деятельность органов местного самоуправления и их руководителей	1	0,60
25	0001.0002.0027.0654	Результаты рассмотрения обращения	1	0,60
26	0001.0003.0031.0475	Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности	1	0,60

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
27	0001.0003.0040.1227	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)	1	0,60
28	0002.0004.0047.0211	Права и обязанности родителей и детей	1	0,60
29	0002.0004.0049.0706	Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	1	0,60
30	0002.0006.0064.0213	Организация труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,60
31	0002.0006.0064.1380	Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	1	0,60
32	0002.0006.0064.1386	Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях	1	0,60
33	0002.0006.0064.1389	Заработная плата в бюджетной сфере	1	0,60
34	0002.0006.0064.1391	Заработная плата педагогических работников	1	0,60
35	0002.0007.0072.0260	Оказание финансовой помощи	1	0,60
36	0002.0013.0139.0275	Программы обучения и учебники	1	0,60
37	0002.0013.0139.0277	Единый государственный экзамен	1	0,60
38	0002.0013.0139.0709	Государственные интернаты и детские дома	1	0,60
39	0002.0013.0139.1153	Ремонт образовательных учреждений	1	0,60
40	0002.0014.0144.0319	Управление в сфере физической культуры и спорта	1	0,60
41	0003.0012.0137.1210	Реклама (за исключением рекламы в СМИ)	1	0,60
42	0004.0016.0159.0736	Органы внутренних дел	1	0,60
43	0004.0016.0162.0968	Факты коррупции	1	0,60
44	0004.0019.0178.0555	Работа прокуратуры	1	0,60

Аналогичный период предыдущего года

- Платное образование
- Детские ДВУ
- Система СПО
- Система основного общего образования
- Лицензирование
- Конфликтные ситуации в ОУ
- Образовательный процесс
- Система ВПО. Деятельность вузов
- Система дошкольного образования



Отчетный период

- Платное образование
- Детские ДВУ
- Лицензирование
- Система основного общего образования
- Система СПО
- Конфликтные ситуации ОУ
- Образовательный процесс
- Сан.-эпид. благополучие населения
- Система ВПО. Деятельность вузов

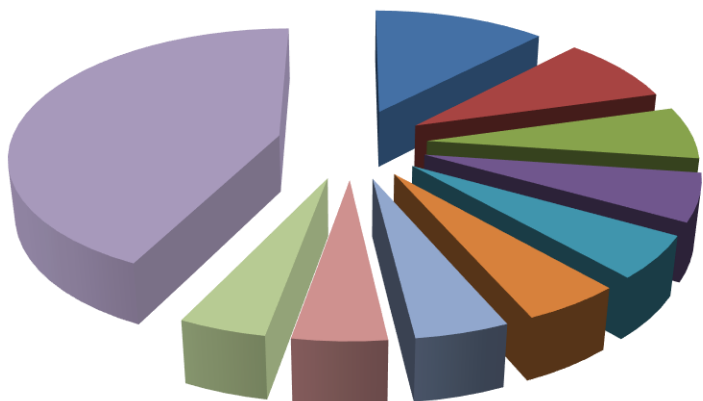


Рис. 10. Классификация поступивших вопросов по тематике

Кроме того, в отчетном периоде:

- все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством сроки;
- факты нарушения порядка рассмотрения обращений граждан не были зафиксированы;
- количество повторно поступивших вопросов составило 8 (4,79%), что вдвое больше, чем в аналогичном периоде предыдущего года;
- мнения авторов о результатах рассмотрения вопросов не поступали.

Во исполнение распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27 февраля 2017 года № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» в Кузбассобнадзоре в отчетном периоде:

– обеспечивалось наличие условий для реализации гражданами конституционного права на обращение в исполнительный орган государственной власти в разных формах, в том числе на личном приеме руководителя;

– вопросы, поднятые гражданами, изучались всесторонне, и для их решения принимались все необходимые меры;

– осуществлялся систематический контроль за реализацией положений Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), полнотой и аргументированностью ответов на обращения, своевременностью исполнения решений, принятых по ним, уровнем исполнительской дисциплины государственных гражданских служащих, работающих с обращениями граждан, соблюдением ими норм профессиональной этики, качеством рассмотрения обращений граждан в целом;

– работа с обращениями граждан была организована с учетом *Методических рекомендаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления*, разработанных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

– были проведены 2 совещания с государственными гражданскими служащими по вопросам работы с обращениями граждан, при необходимости проводились индивидуальные практикоориентированные консультации, изучался сторонний опыт работы с обращениями граждан;

– регистрация, учет и анализ обращений граждан осуществлялись с использованием автоматизированной системы, которая при необходимости модифицировалась;

– организовывалось достаточное материально-техническое обеспечение подразделений, осуществляющих организацию рассмотрения обращений граждан;

– обеспечивалось наличие в должностных регламентах государственных гражданских служащих, работающих с обращениями граждан, пунктов, предусматривающих ответственность за нарушение порядка их рассмотрения;

– при проведении аттестации было учтено знание Федерального закона № 59-ФЗ и результативность работы с обращениями граждан;

– обеспечивалось соответствие положениям Федерального закона № 59-ФЗ информации, размещенной на официальном сайте в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», где также была опубликована информация о результатах работы с обращениями граждан в предыдущем отчетном периоде (<http://www.kuzbassobrnadzor.ru/section/265.html>);

– в рамках взаимодействия с населением в целях выстраивания открытого конструктивного диалога и оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи были подготовлены и реализованы следующие мероприятия:

– 6 дней (по 7 часов) телефонной «горячей линии» по актуальным вопросам соблюдения требований законодательства в сфере образования;

– телефонная «горячая линия» по вопросам соблюдения требований законодательства о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего, среднего общего образования (постоянно в период проведения государственной итоговой аттестации в рабочее время);

– 6 дней (по 2 часа) консультаций для родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций (5 на базе Кузбассобнадзора и 1 выездной в Кемеровском муниципальном р-не);

– 6 дней (по 2 часа) индивидуальных консультаций для руководителей, заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на базе Кузбассобнадзора;

– 2 «Дня Кузбассобнадзора» – выездных комплексных семинара-консультации для руководителей, заместителей руководителей, ответственных за сайты организаций, осуществляющих образовательную деятельность, специалистов муниципальных органов управления образованием (Топкинский муниципальный р-он – более 100 участников; Промышленновский муниципальный р-он – более 150 участников);

– консультация в режиме онлайн для руководителей, заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по теме «Лицензирование образовательной деятельности» (более 30 участников из Кемеровской области);

– 8 тематических выездных консультаций для руководителей, заместителей руководителей, методистов организаций, осуществляющих образовательную деятельность («Оценка соответствия содержания и качества подготовки обучающихся федеральным государственным образовательным стандартам (требованиям к основным образовательным программам, учебным планам, рабочим программам учебных предметов и курсов внеурочной деятельности)» – более 20 участников из Ленинск-Кузнецкого городского округа и Ленинск-Кузнецкого муниципального р-на; «Государственная аккредитация образовательной деятельности профессиональных образовательных организаций» – более 30 участников из Калтанского, Киселевского, Новокузнецкого, Осинниковского, Прокопьевского городских округов; «Соблюдение лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями, оказывающими образовательные услуги по обучению вопросам охраны труда» – более 70 участников из Кемеровской области; «Соблюдение лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности автошколами» – более 20 участников из городов, Междуреченского, Мысковского, Новокузнецкого, Осинниковского городских округов; «Анализ типичных нарушений требований действующего законодательства в сфере образования по результатам федерального государственного надзора в сфере образования: пути их устранения» – более 160

участников из Беловского и Кемеровского городских округов, Беловского и Гурьевского муниципальных районов; «Типичные нарушения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями, осуществляющими подготовку водительских кадров» – более 40 участников из Кемеровской области; «Лицензирование образовательной деятельности негосударственных (частных) образовательных организаций и индивидуальных предпринимателей по программам дошкольного образования и дополнительного образования детей» – более 30 участников из Беловского, Кемеровского, Киселевского, Ленинск-Кузнецкого, Междуреченского, Прокопьевского, Юргинского городских округов; «Типичные нарушения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности» – более 50 участников из Таштагольского муниципального района);

– публикация 3 статей по вопросам приема на обучение в образовательные организации, реализующие программы дошкольного образования, начального, основного и среднего общего образования, в газете «Кузбасс».

В рамках выполнения рекомендаций, данных в пункте 2.1 решений *протокола № 12 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций пункта от 28.07.2016*, на официальном сайте Кузбассобнадзора в отчетном периоде:

– размещалась информация, предусмотренная *Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»*, и информация о компетенции Кузбассобнадзора, о порядке реализации, защиты и восстановления им прав, свобод и законных интересов, о порядке оказания им государственных или муниципальных услуг, требуемых для этого перечней документов (вся необходимая информация с указанием разделов, в которых она размещена, перечислена в *Перечне информации о деятельности Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области (Кузбассобнадзор)*, размещаемой на официальном сайте в сети Интернет, прилагаемом к *Положению об официальном сайте Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области (Кузбассобнадзор) в сети Интернет*, утвержденному приказом Кузбассобнадзора от 24.10.2014 № 2400/06 «Об утверждении новой редакции Положения об официальном сайте Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области (Кузбассобнадзор) в сети Интернет», с изменениями внесенными приказом Кузбассобнадзора от 16.03.2016 № 792/06 «О внесении изменений в приказ Кузбассобнадзора от 24.10.2014 № 2400/06» (<http://www.kuzbassobrnadzor.ru/opendata/npa/2016-03-16-pr-kon-n792-06.pdf>));

– обеспечивалось наличие страницы для обращения в форме электронного документа, соответствующей *Федеральному закону № 59-ФЗ*, в том числе предусматривающей необходимость излагать суть предложения, заявления или жалобы и прилагать документы и материалы в электронной форме в случае необходимости подтверждения доводов, излагаемых в обращении, на которой также была размещена информация о необходимости обращаться в тот орган, к компетенции которого относится решение вопросов, излагаемых в обращении (<http://www.kuzbassobrnadzor.ru/ereception/>).