

**Аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан
в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области (Кузбассобнадзор) в I полугодии 2018 года
(в сравнении с показателями за I полугодие 2017 года)**

В течение отчетного периода в Кузбассобнадзор поступило 91 обращение граждан: 56 (61,54%) – непосредственно, 3 (3,30%) – из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее – УРОГ АКО), 32 (35,16%) – из других органов. В поступивших обращениях содержались 142 вопроса.

Таким образом, количество поступивших обращений уменьшилось на 24,17%, а количество поступивших вопросов увеличилось на 14,97%.

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

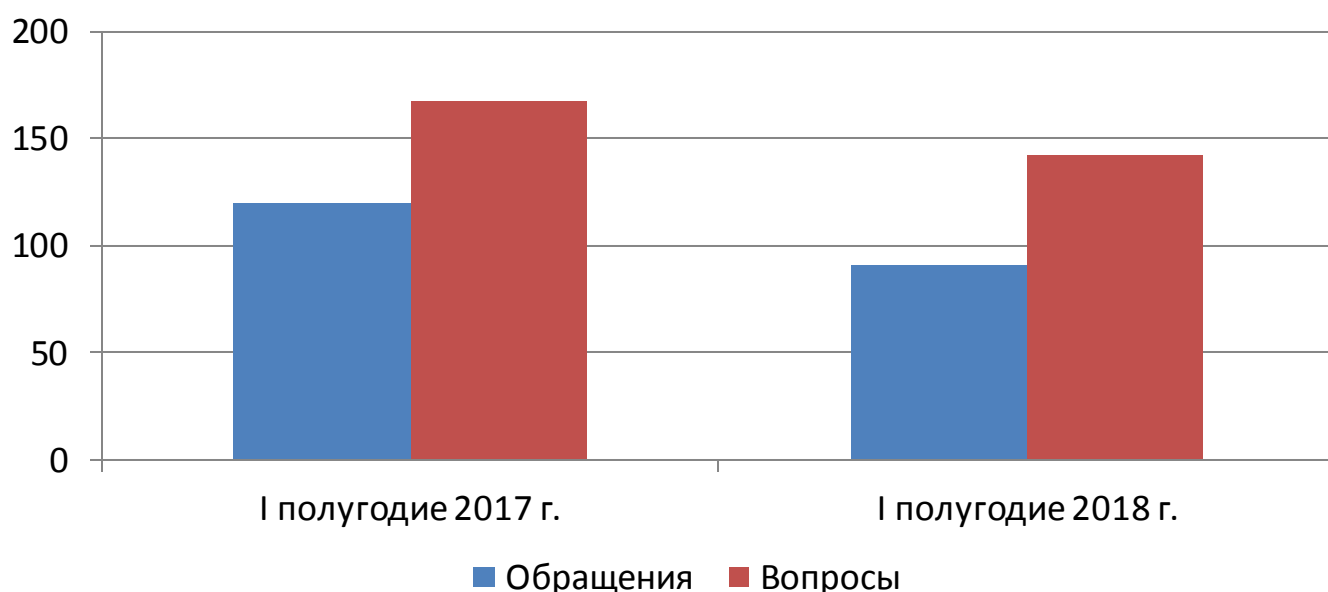


Рис. 1. Динамика количества поступивших обращений и вопросов, шт.

Большинство вопросов – 132 (92,96%) – поступило из муниципальных образований Кемеровской области, 4 (2,82%) вопроса поступили из г. Москва, для остальных 6 (4,23%) территория не определена. Распределение поступивших в отчетном периоде 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	42	29,58%
Новокузнецкий ГО	22	15,49%
Осинниковский ГО	9	6,34%
Междуреченский ГО	7	4,93%
Березовский ГО	7	4,93%
Юргинский ГО	6	4,23%
Прокопьевский ГО	5	3,52%
Беловский ГО	5	3,52%
Киселевский ГО	5	3,52%
Ленинск-Кузнецкий ГО	4	2,82%
Тисульский МР	4	2,82%

Территория	Количество поступивших вопросов	
	шт.	%
Кемеровский МР	3	2,11%
Тайгинский ГО	3	2,11%
Юргинский МР	3	2,11%
Промышленновский МР	3	2,11%
Полысаевский ГО	2	1,41%
Таштагольский МР	1	0,70%
Тяжинский МР	1	0,70%
г. Москва	4	2,82%
Территория не определена	6	4,23%

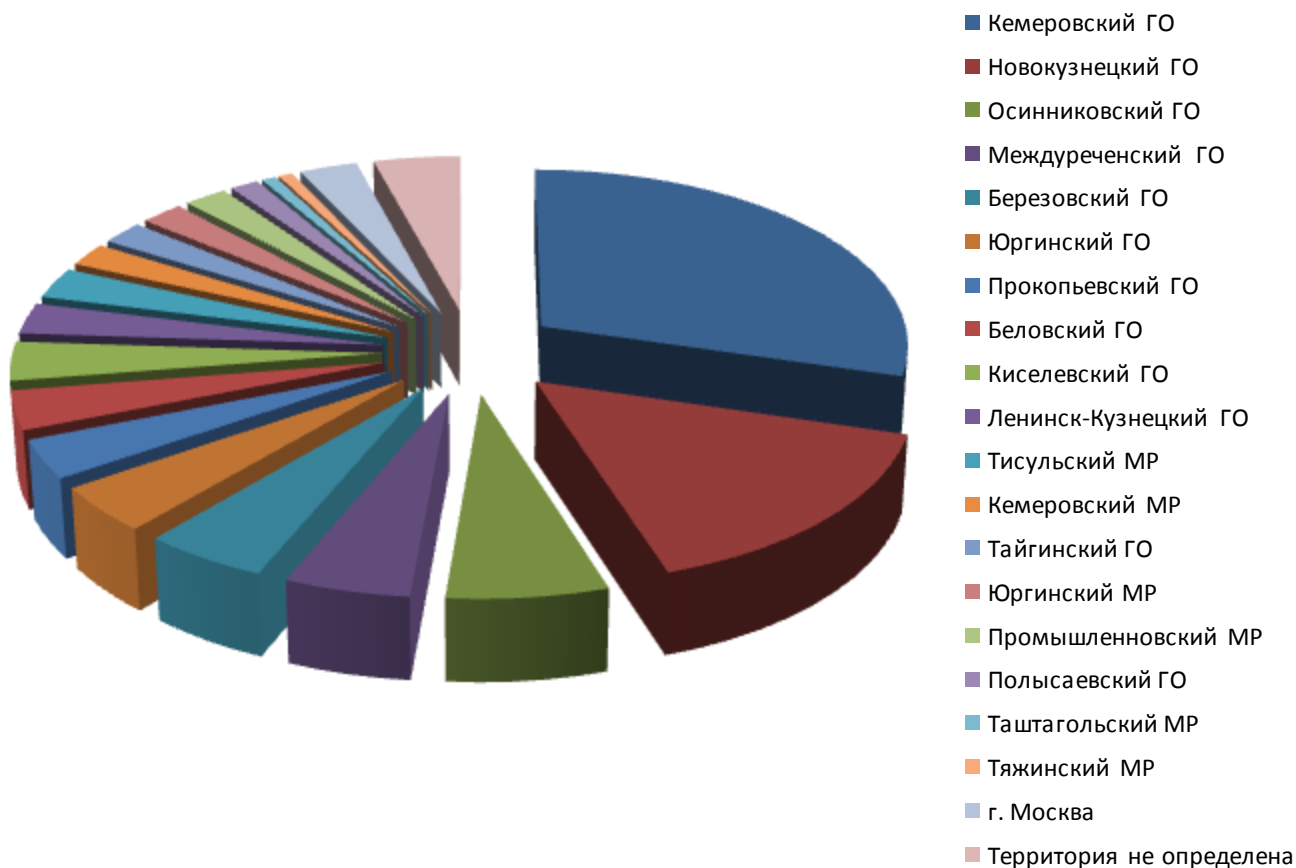


Рис. 2. Распределение поступивших вопросов по территориям

Можно отметить, что значительно уменьшились количества вопросов, поступивших из Новокузнецкого (на треть) и Прокопьевского (почти в 6,5 раз) городских округов.

Кроме того, в отличие от аналогичного периода прошлого года вопросы поступали из Березовского (4,93%), Ленинск-Кузнецкого (2,82%), Междуреченского (4,93%), Осинниковского (6,34%), Полысаевского (1,41%) городских округов, а также Промышленновского (2,11%), Тисульского (2,82%) и Юргинского (2,11%) муниципальных районов, но не поступали из Калтанского, Краснобродского и Мысковского городских округов, а также Беловского, Гурьевского, Мариинского, Новокузнецкого и Топкинского муниципальных районов.

Из общего количества поступивших вопросов 47 (33,10%) поступили в письменной форме, 95 (66,90%) – в форме электронного документа, 106 (74,65%) являлись жалобами, 36 (25,35%) – заявлениями. Предложения не поступали. Распределение поступивших вопросов по формам представлено на рис. 3, по типам – на рис. 4.



Рис. 3. Распределение поступивших вопросов по формам

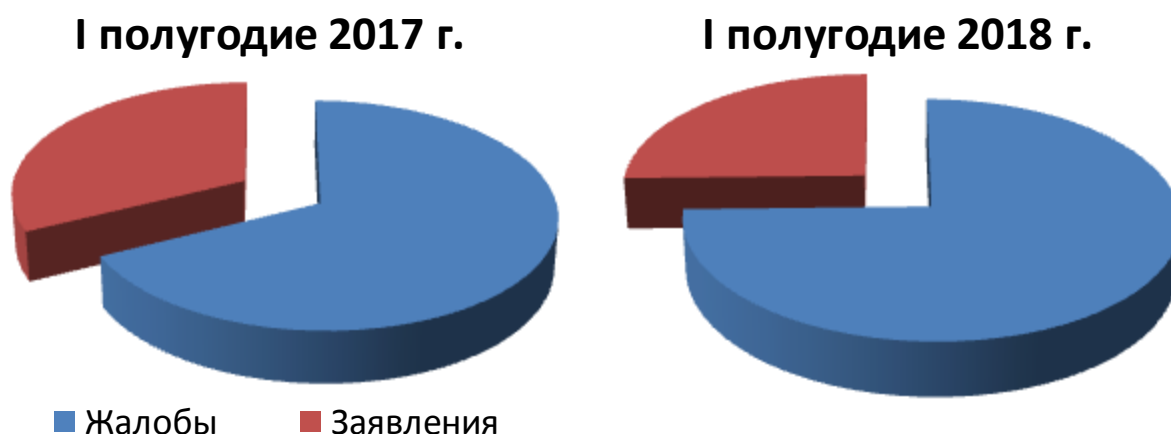


Рис. 4. Распределение поступивших вопросов по типам

Доля вопросов, поступивших в форме электронного документа увеличилась почти в 1,5 раза. Доли жалоб и заявлений изменились незначительно.

Из общего количества поступивших жалоб 42 (39,62%) были поданы на общеобразовательные организации, 21 (19,81%) – на дошкольные образовательные организации, 10 (9,43%) – на профессиональные образовательные организации (количество и доля уменьшились более чем на треть), 5 (4,72%) – на образовательные организации дополнительного профессионального образования (доля увеличилась на треть), 4 (3,77%) – на образовательные организации дополнительного образования, 1 (0,94%) – на индивидуального предпринимателя (количество уменьшилось в 4 раза, доля – более чем в 3,5 раза), 14 (13,21%) – на иные организации, осуществляющие образовательную деятельность, 2 (1,89%) – на органы управления образованием (количество и доля уменьшились в 4 раза), 7 (6,60%) – на должностных лиц (количество увеличилось в 7 раз, доля – в 7,5 раз). На организации высшего образования жалобы не подавались

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

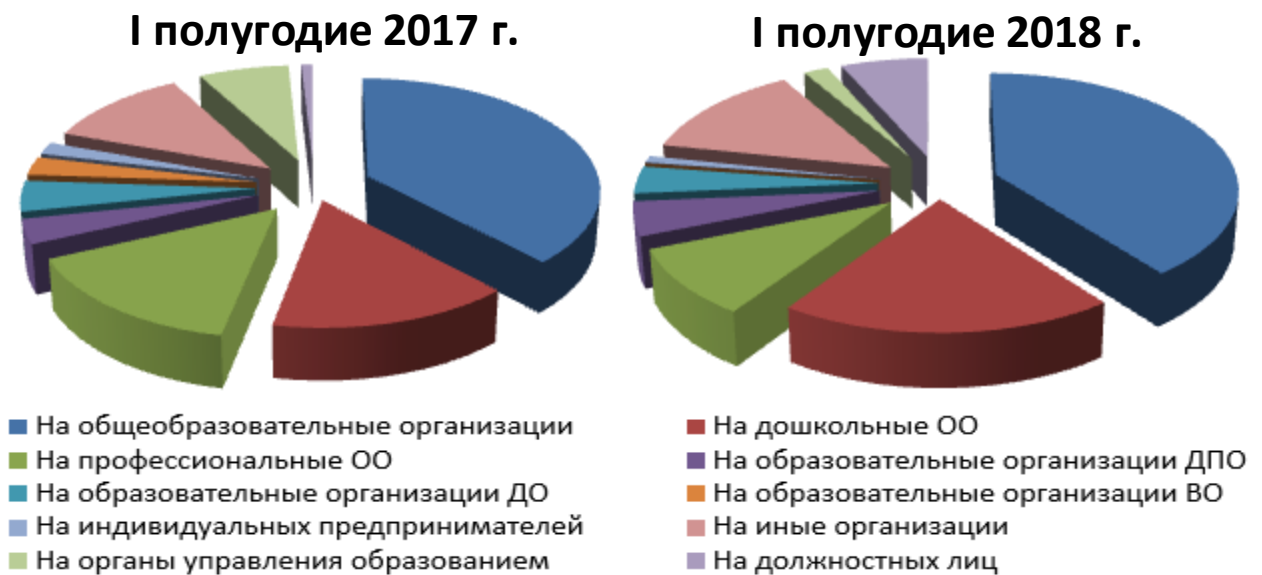


Рис. 5. Распределение поступивших жалоб по типам объектов

По предметам ведения поступившие вопросы распределились следующим образом: 42 (29,58%) – предмет ведения Российской Федерации (доля увеличилась на треть), 87 (61,27%) – предмет ведения Кемеровской области, 13 (9,16%) – вопросы местного значения (количество уменьшилось более чем на треть). Распределение поступивших вопросов по предметам ведения представлено на рис. 6.

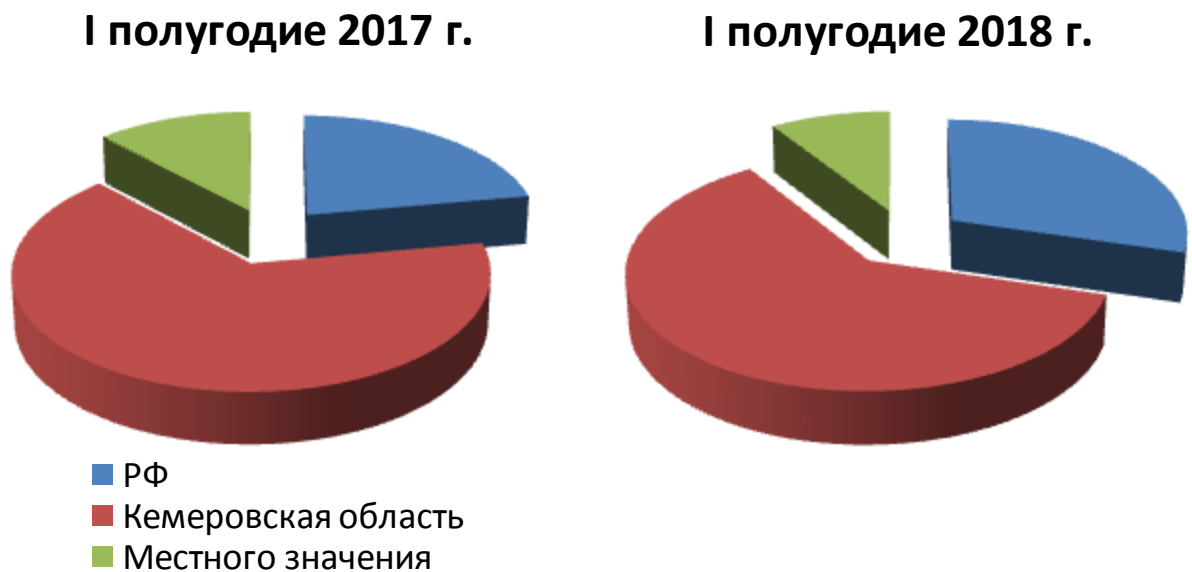


Рис. 6. Распределение поступивших вопросов по предметам ведения

На конец отчетного периода было завершено рассмотрение 136 (95,77%) из поступивших вопросов (70 (49,30%) были рассмотрены по существу, 59 (41,55%) – перенаправлены по компетенции (в том числе 2 (1,41%) оставлены без ответа в связи с отсутствием обратного адреса), 6 (4,23%) – отозваны заявителями, 1 (0,70%) – оставлен без ответа в связи с отсутствием обратного адреса), 6 (4,23%) вопросов находятся 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, что количество вопросов, отозванных заявителями, уменьшилось почти в 2 раза, а их доля – более чем на треть, количество вопросов, оставленных без ответа, уменьшилось в 4 раза, а их доля – почти в 3,5 раза.

Таким образом, для 70 (49,30%) из поступивших вопросов имеются результаты рассмотрения (без учета перенаправленных по компетенции): «Поддержано» – 6 (8,57%) «Меры приняты» – 12 (17,14%), «Разъяснено» – 21 (30,00%), «Не поддержано» – 31 (44,29%). Распределение вопросов, рассмотренных по существу, по результатам рассмотрения представлено на рис. 8.



Рис. 8. Распределение вопросов, рассмотренных по существу, по результатам рассмотрения

Можно отметить, что количества вопросов с результатами рассмотрения «Поддержано» и «Меры приняты» увеличились в 2 раза, а их доли – почти в 2,5 раза, количество вопросов с результатами рассмотрения «Разъяснено» уменьшилось почти в 2 раза, а их доля – почти на треть,

Из общего количества рассмотренных по существу вопросов были рассмотрены: комиссионно – 1 (1,43%) вопросов, с выездом на место – 0 (0,00%), 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.

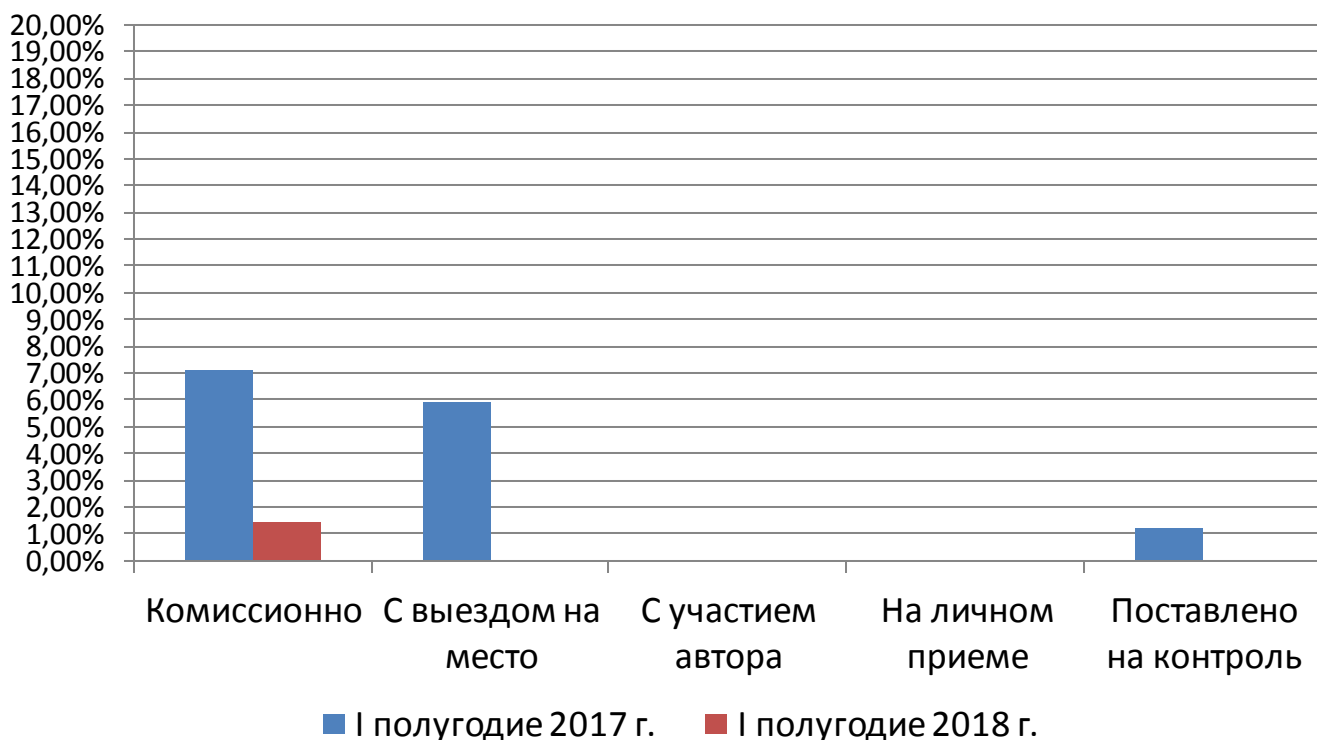


Рис. 9. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, %

Доля вопросов, рассмотренных комиссионно, уменьшилась в 5 раз.

В отчетном периоде оставались актуальными вопросы, связанные с образовательным процессом (количество увеличилось почти в 2,5 раза, доля – почти в 3 раза), лицензированием (доля увеличилась почти в 1,5 раза), конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях (количество увеличилось более чем в 2 раза, доля – почти в 2 раза).

Также значительное количество поступивших вопросов относится к тематикам «Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса», «Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения» (количество увеличилось более чем в 1,5 раза, доля – почти в 2 раза), «Факты коррупции» (количество увеличилось в 7 раз, доля – более чем в 8 раз), «Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу», «Контроль качества и надзор в сфере образования», «Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях».

При этом уменьшились количества и доли вопросов, относящихся к тематикам «Платное образование» (почти в 5 раз и более чем в 4 раза), «Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя» (в 3,5 раза и почти в 3 раза), «Система среднего профессионального образования» (до 0), «Система основного общего образования» (более чем в 2,5 раза и более чем в 2 раза), «Детские дошкольные воспитательные учреждения» (почти в 2,5 раза и почти в 2 раза), «Труд и социальная защита работников системы образования» (в 7 раз и почти в 6 раз).

Классификация поступивших вопросов в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений от 27.09.2013 (применялся до 31.03.2018) и Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц от 28.11.2017 (применяется с 01.04.2018) представлена в табл. 2 и на рис. 10 (коды помечены знаками * и ** соответственно).

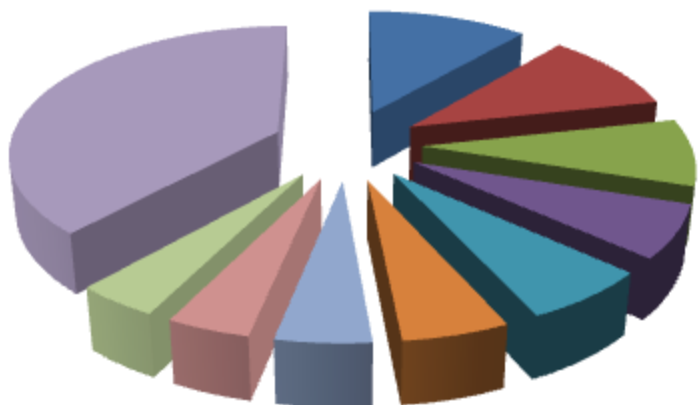
Табл. 2. Классификация поступивших вопросов по тематике

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
1	0002.0013.0139.0332**/ 0002.0013.0139.0262*	Условия проведения образовательного процесса/ Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	27	19,01
2	0001.0002.0025.0098**/ 0001.0002.0025.0177*	Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии/ Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)	11	7,75
3	0002.0013.0139.0331**	Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	8	5,63
4	0002.0013.0139.0345**	Конфликтные ситуации в образовательных организациях	8	5,63
5	0002.0014.0143.0430**	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	8	5,63
6	0004.0016.0162.1003**/ 0004.0016.0162.0968*	Борьба с коррупцией/ Факты коррупции	7	4,93
7	0002.0013.0139.0325**	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	6	4,23
8	0002.0013.0139.0327**	Контроль качества и надзор в сфере образования	6	4,23
9	0002.0013.0139.0329**/ 0002.0013.0139.1438*	Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях/ Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	5	3,52
10	0001.0002.0027.0131**/ 0001.0002.0027.0758*	Прекращение рассмотрения обращения/ Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	4	2,82
11	0002.0013.0139.0272*	Платное образование	4	2,82
12	0001.0003.0040.1227*	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)	3	2,11
13	0002.0013.0139.0269*	Детские дошкольные воспитательные учреждения	3	2,11
14	0002.0013.0139.0280*	Система основного общего образования	3	2,11
15	0002.0014.0143.0388**/ 0002.0014.0143.0301*	Охрана здоровья/ Государственное и муниципальное здравоохранение	3	2,11
16	0001.0001.0015.0042**	Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	2	1,41
17	0002.0013.0139.1116*	Эквивалентность дипломов	2	1,41
18	0004.0016.0162.0996**	Преступления против собственности (государственной, частной, личной)	2	1,41
19	0004.0016.0162.1022**	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	2	1,41
20	0004.0016.0163.1030**	Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность	2	1,41
21	0001.0001.0006.0033*	Избирательное право. Право участвовать в управлении делами государства	1	0,70
22	0001.0001.0006.0049*	Права потребителя	1	0,70
23	0001.0001.0008.0729*	Референдумы местные (местные референдумы)	1	0,70
24	0001.0002.0025.0093**	Нарушение сроков и порядка предоставления государственных и муниципальных услуг	1	0,70
25	0002.0004.0047.0231**	Лишение родительских прав	1	0,70
26	0002.0004.0049.0235**	Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	1	0,70

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
27	0002.0006.0064.0213*	Организация труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,70
28	0002.0006.0064.0244**	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,70
29	0002.0006.0064.0250**	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0,70
30	0002.0006.0065.0218*	Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,70
31	0002.0006.0065.0227*	Выплата заработной платы	1	0,70
32	0002.0006.0065.1412*	Нормирование труда	1	0,70
33	0002.0013.0139.0261*	Управление системой образования	1	0,70
34	0002.0013.0139.0266*	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	1	0,70
35	0002.0013.0139.0270*	Труд и социальная защита работников системы образования	1	0,70
36	0002.0013.0139.0277*	Единый государственный экзамен	1	0,70
37	0002.0013.0139.0281*	Система дошкольного образования	1	0,70
38	0002.0013.0139.0336**	Культурно-досуговая деятельность обучающихся	1	0,70
39	0002.0013.0139.0337**	Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других)	1	0,70
40	0002.0013.0139.0339**	Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)	1	0,70
41	0002.0013.0140.0282*	Управление в сфере научной и научно-технической деятельности	1	0,70
42	0003.0009.0102.0771**	Качество товаров. Защита прав потребителей	1	0,70
43	0004.0016.0162.0999**	Охрана общественного порядка	1	0,70
44	0004.0016.0162.1021**	Регистрация по месту жительства и пребывания	1	0,70
45	0004.0016.0163.1027**	Преступления против личности	1	0,70
46	0004.0016.0163.1028**	Конфликты на бытовой почве	1	0,70

I полугодие 2017 г.

- Платное образование
- Конфликтные ситуации в ОО
- Прекращение рассмотрения обращения
- Образовательный процесс
- Система СПО
- Лицензирование
- Система основного общего образования
- Детские ДВУ
- Труд и соц. защита пед. работников
- Другое



I полугодие 2018 г.

- Образовательный процесс
- Лицензирование
- Мат.-тех. и инф. обеспечение
- Конфликтные ситуации в ОО
- Сан.-эпид. благополучие
- Коррупция
- Образовательные стандарты
- Контроль качества и надзор в образовании
- Получение места в детских ДВУ
- Другое

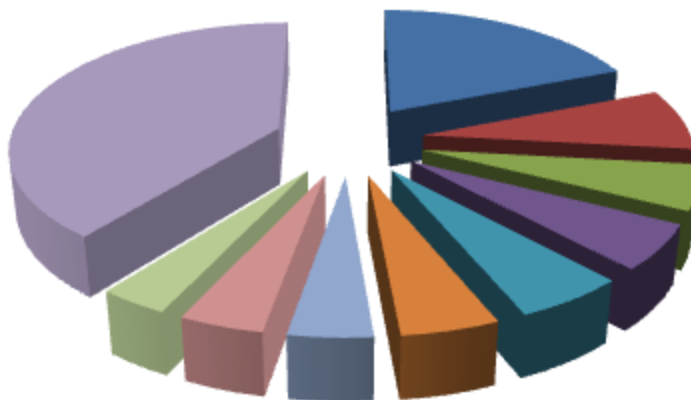


Рис. 10. Классификация поступивших вопросов по тематике

Кроме того, в отчетном периоде:

- все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством сроки;
- факты нарушения порядка рассмотрения обращений граждан зафиксированы не были;
- количество повторно поступивших вопросов уменьшилось вдвое и составило 4 (2,82%);
- поступили мнения авторов о результатах рассмотрения 2 вопросов – в обоих случаях заявитель не был удовлетворен.

В рамках выполнения требований, изложенных в письме Губернатора Кемеровской области от 12.03.2018 № И10-53/1932, Кузбассобрнадзором в отчетном периоде:

- 1) проводилась работа с населением с использованием различных форм взаимодействия с людьми, включая личные приемы граждан, встречи с жителями территорий, телефонные «горячие линии», семинары (в том числе выездные, практикоориентированные) и консультации (в том числе индивидуальные);
- 2) проводился детальный разбор каждой поступившей жалобы, частичное или формальное решение вопросов не допускалось;
- 3) осуществлялся контроль за качеством рассмотрения обращений, соблюдением сроков исполнения обещаний, данных заявителям;
- 4) обеспечивалось соблюдение законодательства Российской Федерации в сфере работы с обращениями граждан, в частности порядка их рассмотрения;
- 5) была продолжена работа по выполнению 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» (далее – распоряжение № 91-р).

Во исполнение распоряжения № 91-р (пункты 1.1-1.14) Кузбассобрнадзором в отчетном периоде:

- 1) на всех этапах процедур рассмотрения обращений граждан осуществлялся контроль за реализацией положений Федерального закона 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, посредством анализа содержания входящих и исходящих документов и материалов, проверки соблюдения установленных сроков их направления (п. 1.1, п. 1.7, п. 1.11);

2) при организации работы с обращениями граждан учитывались *Методические рекомендации 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*, разработанные Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (п. 1.1, п. 1.6);

3) было утверждено Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области, разработанное в соответствии с *Федеральным законом № 59-ФЗ* (п. 1.2);

4) в разделе «Работа с обращениями граждан» официального сайта в сети «Интернет» (<http://www.kuzbassobrnadzor.ru/section/265.html>) публиковалась информация, соответствующая положениям *Федерального закона № 59-ФЗ*, а также информация о результатах работы с обращениями граждан, в том числе статистические отчеты, аналитические справки, обзоры обращений (п. 1.2, п. 1.9);

5) обеспечивалось наличие в должностных регламентах государственных гражданских служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, положений об обязанности по осуществлению рассмотрения обращений граждан в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, и персональной ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, а также за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан (п. 1.3, п. 1.11);

б) вопросы, поднятые гражданами, изучались всесторонне, для их решения принимались все необходимые меры (п. 1.4);

7) осуществлялись прием и регистрация письменных обращений и обращений в форме электронного документа, обеспечивалось функционирование на официальном сайте в сети «Интернет» сервиса «Электронная приемная» для направления обращений в форме электронного документа (в соответствии с *Федеральным законом № 59-ФЗ*), еженедельный личный прием граждан начальником Кузбассобнадзора (п. 1.5);

8) проанализированы все поступившие мнения граждан об удовлетворенности результатами рассмотрения поднятых ими вопросов (п. 1.6);

9) в рамках взаимодействия с населением в целях выстраивания открытого конструктивного диалога и оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи были подготовлены и проведены следующие мероприятия (п. 1.8, п. 1.10):

– телефонная «горячая линия» по актуальным вопросам соблюдения требований законодательства в сфере образования (первая пятница каждого месяца);

– 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 консультаций для родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций на базе Кузбассобнадзора;

– 6 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, руководителей и организаторов пунктов проведения экзаменов (Анжеро-Судженский городской округ – около 70 участников, Таштагольский муниципальный район – более 160 участников);

– семинар-консультация для руководителей и заместителей руководителей профессиональных образовательных организаций по теме «Государственная аккредитация образовательной деятельности образовательных организаций среднего профессионального образования» на базе Кузбассобнадзора (более 30 участников из Кемеровской области);

– 4 тематических выездных семинара-консультации для руководителей, заместителей руководителей, методистов организаций, осуществляющих образовательную деятельность («Оценка соответствия содержания и качества подготовки обучающихся федеральным государственным образовательным стандартам: требования к основным образовательным программам начального общего и основного общего образования» – более 120 участников из Беловского и Гурьевского муниципальных районов; «Типичные нарушения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями, осуществляющими обучение в сфере охраны труда и промышленной безопасности» – около 50 участников из Кемеровской области; «Получение лицензии на осуществление образовательной деятельности» – более 20 участников из Анжеро-Судженского городского округа (субъекты малого и среднего предпринимательства); «Типичные нарушения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями, осуществляющими подготовку водительских кадров» – более 20 участников из Анжеро-Судженского, Кемеровского, Киселевского, Новокузнецкого, Осинниковского и Прокопьевского городских округов);

– практикоориентированный семинар для руководителей и организаторов пунктов проведения экзаменов (около 50 участников из Юргинского городского округа);

– 3 встречи с педагогическими коллективами школ г. Кемерово по теме «Новые подходы в оценке качества образования при осуществлении контрольно-надзорной деятельности» (около 100 участников);

– «Публичные слушания» – встреча с руководителями муниципальных органов управления образованием, представителями образовательных организаций всех видов, общественных организаций с целью обсуждения изменений, которые произошли в процедурах, реализуемых структурными подразделениями Кузбассобнадзора в условиях проводимой реформы контрольно-надзорной деятельности (более 100 участников);

10) запланировано получение дополнительного профессионального образования государственными гражданскими служащими, организующими и осуществляющими рассмотрение обращений граждан (п. 1.6, п. 1.12);

11) проведены 2 совещания с государственными гражданскими служащими по вопросам работы с обращениями граждан, при необходимости также проводились индивидуальные практикоориентированные консультации, запрашивались соответствующие разъяснения в УРОГ АКО (п. 1.6, п. 1.13);

12) регистрация, учет и анализ обращений граждан осуществлялись с использованием автоматизированной системы, модернизированной с целью внедрения Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц от 28.11.2017 (п. 1.14);

13) соответствующие структурные подразделения обеспечивались всеми материально-техническими средствами, необходимыми для организации и осуществления рассмотрения обращений граждан (п. 1.6, п. 1.14).