

**Служба по контролю и надзору в сфере образования
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**Анализ рассмотренных
обращений граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, адресованных в Службу по контролю и
надзору в сфере образования Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры, а также результатов
рассмотрения и принятых мер за 1 квартал 2020 года**

**г. Ханты-Мансийск
апрель 2020 года**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Динамика поступления в адрес Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обращений граждан (юридических лиц).....	3
2. Форма поступления обращений	4
3. Каналы поступления обращений	4
4. Характеристика запросов информации	5
5. Динамика поступления повторных обращений	6
6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрнадзор Югры...6	
7. Динамика поступления коллективных обращений	6
8. Динамика поступления обращений от юридических лиц	7
9. Поступление обращений для рассмотрения из других органов власти ...7	
10. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.....	8
11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях.....	8
12. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях	8
13. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях	9
14. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях	10
15. Заключительные положения	11

1. Динамика поступления в адрес Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обращений граждан (юридических лиц)

За I квартал 2020 года в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Служба, Обрнадзор Югры) поступило 26 обращений граждан и юридических лиц (далее – обращения граждан), что в 1,5 раза меньше в сравнении с I кварталом 2019 года (39 обращений граждан) и в 2,5 раза меньше в сравнении с 4 кварталом 2019 года (65 обращений граждан).

Данные представлены в диаграмме 1.

Диаграмма 1

Динамика поступления обращений граждан в адрес Обрнадзора Югры за I кварталы 2020, 2019 и 4 квартал 2019 годов



Анализ поступивших за 1 квартал 2020 года обращений граждан показал:

уменьшение количества обращений в сравнении с аналогичным периодом 2019 года и предыдущим отчетным периодом;

сокращение количества обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (14 – в 1 квартале 2020 года, 27 – в 1 квартале 2019 года, 29 – в 4 квартале 2019 года);

увеличение в сравнении с показателем 1 квартала 2019 года количества обращений граждан из муниципальных образований автономного округа: Кондинский район в 4 раза, Нижневартовск в 10 раз;

сокращение по отношению к показателю 1 квартала 2019 года количества обращений из муниципальных образований автономного округа: Сургут в 3,5 раза, Нефтеюганск в 2 раза.

Распределение вопросов, поступивших в Обрнадзор Югры в 1 квартале 2020 года, в разрезе муниципальных образований автономного округа представлено на рисунке 2.

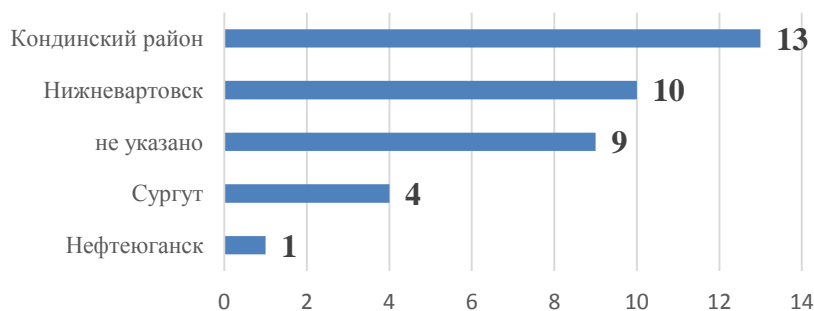


Рис. 2. Распределение обращений, поступивших в Обрядзор Югры в разрезе муниципальных образований автономного округа

2. Форма поступления обращений граждан

В I квартале 2020 года наибольшее количество обращений поступило в форме электронного документа 23 (88,5%). В сравнении с показателями I квартала 2019 года доля обращений в письменной форме сократилась на 90,5%, в сравнении с 4 кварталом 2019 года на 15,5% от общего количества поступивших обращений.

Динамика количества обращений по формам их поступления за I кварталы 2020, 2019 годов и 4 квартал 2019 года представлена в диаграмме 3.

Диаграмма 3
Динамика количества обращений граждан по формам поступления



Как следует из диаграммы 3, в I квартале 2020 года увеличилось количество поступивших обращений в форме электронного документа на 9,5 % в сравнении с I кварталом 2019 года и на 5,4 % по отношению к 4 кварталу 2019 года.

3. Каналы поступления обращений

Почтовым отправлением в I квартале 2020 года направлено в адрес Службы 14 обращений (53,9% от общего количества обращений), в том числе 11 обращений (42%) из иных органов государственной власти.

При направлении обращений непосредственно в Обрнадзор Югры в I квартале 2020 года заявители использовали в основном раздел «Личный кабинет» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов власти автономного округа, Обрнадзора Югры (9 обращений, 34,6% от общего количества обращений).

Такие каналы связи, как сетевой справочный телефонный узел автономного округа и Российской Федерации, заявителями для направления запросов не использовались.

Динамика поступления обращений в Обрнадзор Югры в I квартале 2020 года в разрезе каналов связи представлена в таблице 1.

Таблица 1.

Каналы связи	1 квартал 2020 года (кол-во)	1 квартал 2020 года (доля в %)	1 квартал 2019 года (кол-во)	1 квартал 2019 года (доля в %)
Сайт в сети «Интернет»	9	34,6	12	30,8
Каналы электронного обмена	3	11,5	2	5,1
Почтовое отправление	14	53,9	25	64,1
Факсимильная связь	0	0	0	0
Курьер	0	0	0	0
Лично	0	0	0	0
Всего	26	100	39	100

4. Характеристика запросов информации

За отчетный период с запросом документов и материалов в соответствии с подпунктом 2 пункта 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассмотрено 12 вопросов. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, поступивших в Обрнадзор Югры, запросы направлялись в адрес: Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Центра развития интеллекта «Пифагорка» г. Сургута, профессионального образовательного учреждения «Сургутский учебный центр» Регионального отделения Общероссийской общественно-государственной организации «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту России» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований: г. Когалым, Кондинский район.

Запросы о предоставлении информации и документов образовательных учреждений содержали вопросы о правилах приема и зачисления в 1 класс образовательной организации, о применении физического насилия в отношении обучающегося в ходе проведения игр, о создании условий для охраны жизни и здоровья участников образовательного процесса.

5. Динамика поступления неоднократных обращений граждан

В I квартале 2020 года повторные обращения в адрес Обрнадзора Югры не поступали.

6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрнадзор Югры

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с 1 кварталом 2019 года представлена в таблице 2.

Таблица 2

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с 1 кварталом 2020 года

Социальный статус	1 квартал 2020 года (кол-во)	1 квартал 2020 года (доля в %)	1 квартал 2019 года (кол-во)	1 квартал 2019 года (доля в %)
Не указавшие социальный статус	15	58	17	44
Семья с детьми	6	23	12	32
Пенсионер	0	0	1	2
Рабочий	3	11	3	8
Служащий	0	0	2	5
Домохозяйка	0	0	1	2
Безработный	1	4	2	5
Предприниматель	0	0	0	0
Студент, учащийся	0	0	0	0
Творческая и научная интеллигенция	1	4	1	2
Осужденный	0	0	0	0
Военнослужащий	0	0	0	0
Всего	26	100	39	100

За отчетный период в адрес Обрнадзора Югры из числа граждан, указавших свой социальный статус, чаще всего обращались семьи с детьми (23%) и рабочие (11,5%).

Доля граждан, не указавших свой социальный статус, при направлении обращений в 1 квартале 2020 года в сравнении с предыдущим периодом 2019 года, остаётся достаточно высокой.

7. Динамика поступления коллективных обращений

В 1 квартале 2020 года в Обрнадзор Югры поступило 1 коллективное обращение из города Нижневартовска по вопросу получения заработной платы педагогических работников образовательного учреждения № 254 УФСИН России по ХМАО-Югре.

Динамика поступления в Обрнадзор Югры коллективных обращений за аналогичный период 2019 года и 4 квартал 2019 года представлена на диаграмме 4.

Диаграмма 4.

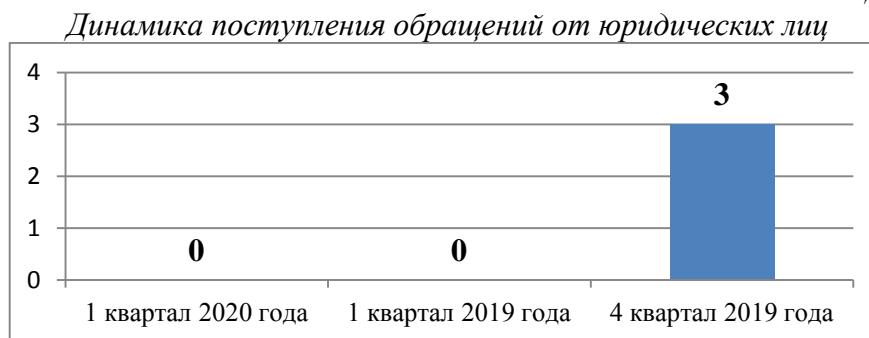


8. Динамика поступления обращений от юридических лиц

В 1 квартале 2020 года юридическими лицами обращения в адрес Службы не направлялись.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена в диаграмме 5.

Диаграмма 5.



9. Поступление обращений граждан для рассмотрения из других государственных органов

За отчетный период из органов государственной власти в адрес Обрнадзора Югры поступило на рассмотрение 19 вопросов, содержащихся в обращениях граждан:

органы прокуратуры автономного округа – 5;

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – 11;

Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 1;

Региональный исполком Общероссийского народного фронта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре – 1;

Департамент по социальной политике Администрации города Нижневартовска – 1.

Количество вопросов, поступивших для рассмотрения в Обрнадзор Югры из других органов государственной власти, уменьшилось по сравнению с 1 кварталом 2019 года в 1,5 раза (29 вопросов) и в 1,9 раза (36 вопросов) в сравнении с 4 кварталом 2019 года.

10. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

В 1 квартале 2020 года руководителем Службы, заместителями руководителя Службы и руководителями структурных подразделений Службы проведено 18 личных приема граждан, что незначительно ниже показателя за 1 квартал 2019 года (16 личных приемов).

В 1 квартале 2020 года в ходе личных приемов заявители чаще всего обращались за разъяснениями по вопросам лицензирования образовательной деятельности и соблюдения лицензионных требований. Также заявителей интересовали вопросы организации и проведения плановой выездной проверки образовательной организации, о нарушениях в сфере законодательства об образовании и о сдаче ЕГЭ обучающимся, имеющим проблемы со здоровьем.

По всем вопросам заявителям даны исчерпывающие разъяснения норм законодательства в ходе личного приема, направление письменных ответов не требовалось.

11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях граждан

Вопросы, поступившие в 1 квартале 2020 года на рассмотрение в Обрнадзор Югры, содержали в основном заявления граждан. Предложения граждан в адрес Обрнадзора Югры в отчетный период не поступали (1 квартал 2020 года: жалоба – 1, заявление – 36; 1 квартал 2019 года: жалоба – 1, заявление – 38; 4 квартал 2019 года: жалоба – 0, заявление – 39). Количество поступивших в Обрнадзор Югры жалоб осталось на прежнем уровне по отношению к аналогичному периоду 2019 года.

Общее количество вопросов, содержащихся в поступивших в отчетный период обращениях граждан, составило – 37, из них:

18 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступили на рассмотрение непосредственно в Обрнадзор Югры;

19 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступили на рассмотрение в Обрнадзор Югры из других органов государственной власти.

12. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях

Решение вопросов, поставленных в обращениях, поступивших в Обрнадзор Югры в 1 квартале 2020 года, находится в ведении автономного округа (37 вопросов, 100 %).

За 1 квартал 2020 года из 37 вопросов, содержащихся в обращениях, 11 вопросов (29,8%) Обрнадзором Югры направлены по компетенции для рассмотрения в другие органы государственной власти:

Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 6 вопросов;

Государственная инспекция труда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре – 1 вопрос;

Государственное учреждение – Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре – 1 вопрос;

УМВД РФ по ХМАО-Югре – 1 вопрос;

Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 1 вопрос;

Служба по контролю и надзору в сфере охраны окружающей среды, объектов животного мира и лесных отношений Ханты-Мансийского автономного округа - Югры – 1 вопрос.

Общее количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, составляет 27 человек.

13. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

Большинство поступивших в Обрнадзор Югры в отчетный период вопросов относятся к тематическому разделу (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений) «Социальная сфера» (84% от общего количества вопросов).

Данные о тематике и количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Обрнадзор Югры в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 и 4 кварталом 2019 года, представлены в таблице 3.

Таблица 3

Тематика и количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Обрнадзор Югры в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 и 4 кварталом 2019 года

Вопросы	1 квартал 2020 г.	1 квартал 2019 г.	Разница (+,-)	4 квартал 2019 г.	Разница (+,-)
1. Тематический раздел «Социальная сфера»					
1.1. Тематика «Образование. Наука. Культура»					
Заработная плата педагогических работников	2 (5,4%)	3 (6,7%)	-1,3%	3 (6%)	-0,6%
Контроль качества и надзор в сфере образования	9 (24,35%)	19 (42%)	-17,65%	2 (4%)	+20,35%
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	5 (13,5)	4 (8,9)	+4,6%	10 (21%)	-7,5%
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1 (2,7%)	1 (2,2%)	+0,5%	1 (2%)	+0,7%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	9 (24,35%)	5 (11%)	+13,35%	6 (13%)	+11,35%

Поступление в образовательные организации	1 (2,7%)	2 (4,4%)	-1,7%	1 (2%)	+0,7%
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%
1.2. Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»					
Ответственность за нарушение законодательства о социальном обеспечении и социальном страховании	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%
1.3. Тематика «Труд и занятость населения»					
Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%
Трудоустройство и занятость населения	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%
2. Тематический раздел «Экономика»					
2.1. Тематика «Финансы»					
Государственный (муниципальный) финансовый контроль, в том числе внешний государственный аудит	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%
2.2. Тематика «Информация и информатизация»					
Запросы архивных данных	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%
2.3. Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»					
Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%
3. Тематический раздел «Государство, общество, политика»					
3.1. Тематика «Основы государственного управления»					
Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением	2 (5,4%)	0	+5,4%	3 (6%)	+5,4%
4. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»					
4.1. Тематика «Безопасность и охрана правопорядка»					
Борьба с коррупцией	1 (2,7%)	0	+2,7%	0	+2,7%

Наибольший интерес у граждан вызывают вопросы «контроль качества и надзор в сфере образования», «образовательные стандарты, требования к образовательному процессу» (48,7% от общего количества вопросов), показавшие значительное отклонение (более 10%) в большую сторону в сравнении с указанными периодами показателей количества поступивших вопросов.

Наибольшая активность населения по данным вопросам отмечается в Кондинском районе (35% от общего количества поступивших вопросов) и г. Нижневартовске (27% от общего количества поступивших вопросов).

14. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

За отчётный период Обрнадзором Югры рассмотрено 34 вопроса. Все обращения рассмотрены Службой своевременно, без нарушения установленного законодательством срока. Результаты рассмотрения представлены в таблице 4.

Результаты рассмотрения обращений в 1 квартале 2020 года

Результат рассмотрения	1 квартал 2020 г. (кол-во вопросов/ доля %)	1 квартал 2019 г. (кол-во вопросов/ доля %)	4 квартал 2019 г. (кол-во вопросов/ доля %)
Поддержано	3 (8,8%)	10 (25%)	7 (14,9%)
Не поддержано	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Разъяснено	17 (50%)	29 (72,5%)	32 (68,1%)
Оставлено без ответа автору	3 (8,8%)	1 (2,5%)	8 (17%)
Направлено по компетенции	11(32,4%)	0 (0%)	0 (0%)

По результатам рассмотрения обращений принято решение «поддержано» по 3 вопросам, что составляет 8,8% от общего количества принятых решений.

По 17 вопросам даны разъяснения (50% от общего количества принятых решений).

Решение «не поддержано» Обрнадзором Югры при рассмотрении обращений не принималось.

Решение «Оставлено без ответа» Обрнадзором Югры принято в 1 квартале 2020 года при рассмотрении одного анонимного обращения (2,9% от общего количества принятых решений) и 2-х «не обращений» (5,9% от общего количества принятых решений).

В конце отчетного периода на рассмотрении находятся 5 обращений, которые содержат 6 вопросов.

На каждый вопрос, направленный по компетенции в Обрнадзор Югры, дается исчерпывающий ответ с указанием норм законодательства.

По итогам рассмотрения обращений Обрнадзором Югры в 1 квартале 2020 года приняты следующие меры реагирования:

№ п/п	Принятые меры	Количество вопросов
1.	Направлена информация в адрес учредителей образовательных организаций с указанием необходимости принятия мер	3
2.	Составлен протокол об административном правонарушении	1

15. Заключительные положения

Анализ рассмотренных Службой в 1 квартале 2020 года обращений, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показал следующее:

активность населения по вопросам, относящимся к компетенции Обрнадзора Югры, в сравнении с предыдущим периодом (4 квартал 2019 года) снизилась в 1,5 раза, с аналогичным периодом 2019 года в 2,5 раза;

большинство обращений поступает в Обрнадзор Югры в форме электронного документа;

сохраняется тенденция направления заявителями обращений в адрес Службы по вопросам, не относящимся к ее компетенции;

поступившие в Обрнадзор Югры обращения рассмотрены в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

удовлетворенность заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, поскольку отсутствуют повторные обращения граждан и обращения, содержащие предложения по порядку рассмотрения вопросов;

в работе с обращениями граждан в Службе отсутствует судебная практика привлечения к ответственности должностных лиц Обрнадзора Югры за нарушение порядка рассмотрения обращений.