

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

**Анализ рассмотренных за 2 квартал 2018 года  
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**

г. Ханты-Мансийск  
июль 2018 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

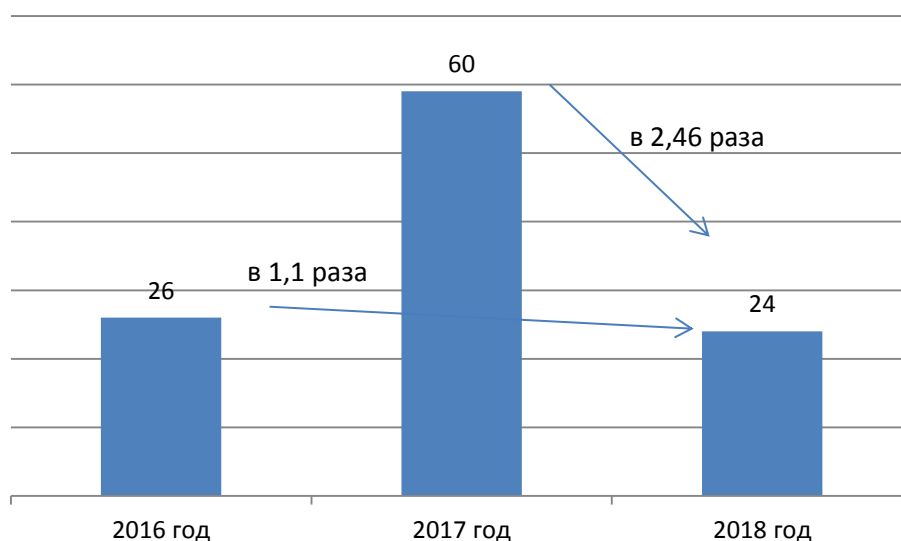
|   |    |
|---|----|
| 1. Динамика поступления в адрес Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обращений граждан (юридических лиц)..... | 3  |
| 2. Форма поступления обращений .....  | 4  |
| 3. Каналы поступления обращений .....   | 5  |
| 4. Характеристика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

Количество поступивших во II квартале 2018 года в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Служба, Обрнадзор Югры) обращений граждан и юридических лиц (24 обращения) (далее – обращения граждан) сократилось в 2,46 раза по сравнению со II кварталом 2017 года (60 обращений граждан) и в 1,1 раза по отношению к аналогичному периоду 2016 года (26 обращений граждан). Данные представлены в диаграмме 1.

*Диаграмма 1*

*Динамика поступления обращений граждан в адрес Обрнадзора Югры за II квартал 2016-2018 гг.*



Анализ поступивших за II квартал 2018 года обращений граждан показал: сократилось количество обращений в сравнении с аналогичными периодами 2016, 2017 гг., что показывает наметившуюся тенденцию снижения активности граждан по вопросам, относящимся к компетенции Обрнадзора Югры;

в сравнении со II кварталом 2017 года в 2,2 раза уменьшилось количество обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (11 – во II квартале 2018 года, 24 - во II квартале 2017 года);

уменьшилось количество обращений из муниципальных образований автономного округа: Ханты-Мансийск – в 9 раз; Нижневартовск, Урай – в 5 раз; Советский, Сургутский и Нефтеюганский районы – в 3 раза; Когалым, Нягань, Мегион – в 2 раза; Сургут – в 1,7 раза;

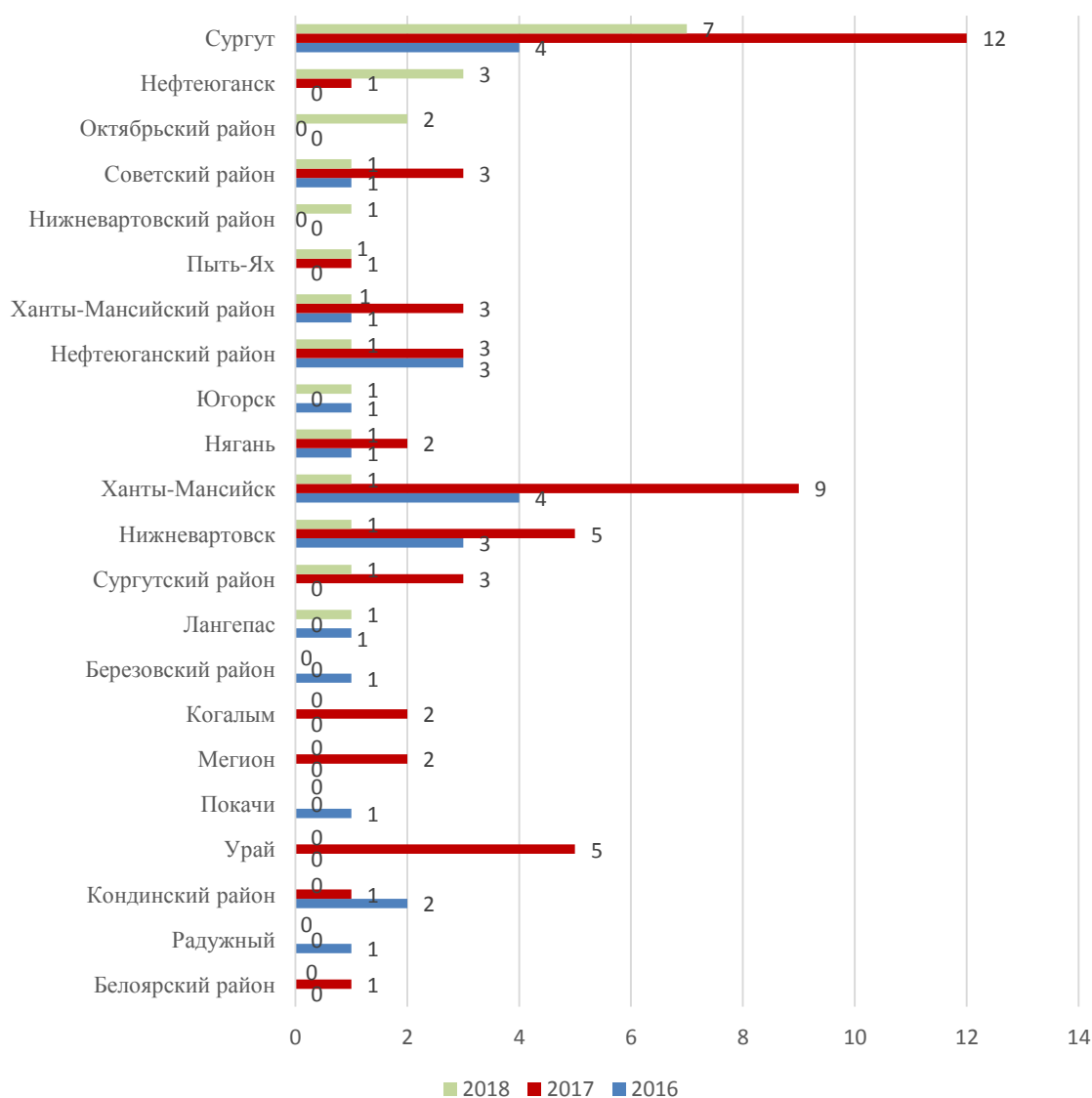
возросла активность граждан по обращениям в муниципальных образованиях автономного округа: Нефтеюганск – в 3 раза, Октябрьский район – в 2 раза;

отсутствовали обращения из муниципальных образований автономного округа: Березовский район, Белоярский район, Кондинский район, Радужный, Урай, Покачи, Мегион, Когалым.

Статистика по уровню активности населения в городских округах и муниципальных районах автономного округа за II квартал 2018 года, в сравнении с аналогичными периодами 2016, 2017 годов, представлена в диаграмме 2.

Диаграмма 2

*«Распределение обращений, поступивших в Обрнадзор Югры в разрезе муниципальных образований автономного округа».*

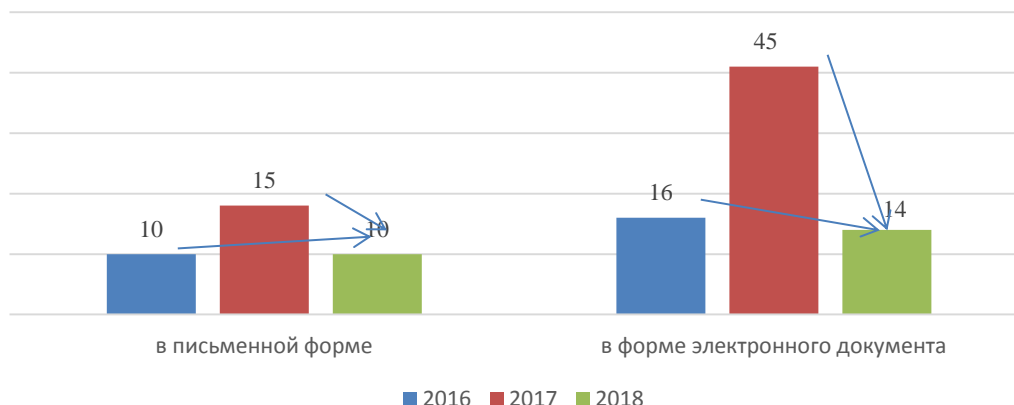


## 2. Форма поступления обращений

Во II квартале 2018 года немногим больше обращений поступило в форме электронного документа (14 обращений, 58%), в письменной форме 10 обращений (42%). Динамика количества обращений по формам их поступления за II квартал 2016-2018 годов представлена в диаграмме 3.

Диаграмма 3

*Динамика количества обращений по формам поступления  
за II квартал 2016-2018 гг.*



Как следует из диаграммы 3, во II квартале 2018 года уменьшилось количество поступивших обращений:

в письменной форме на 44% в сравнении со II кварталом 2017 года;

в форме электронного документа на 66% по отношению ко II кварталу 2017 года и 12% - ко II кварталу 2016 года.

### 3. Каналы поступления обращений

При направлении обращений в Обрнадзор Югры во II квартале 2018 года заявители в основном использовали сеть Интернет (9 обращений или 38%), что обусловлено востребованностью раздела «Личный кабинет» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов автономного округа.

По каналам электронного обмена (межведомственный электронный документооборот) от иных органов власти в адрес Службы поступило 3 обращения (12%).

Почтовым отправлением направлено 10 обращений (42%), из них 7 обращений переадресовано иными органами государственной власти.

Реже используется факсимильная связь и услуги курьера (по 1 обращению).

Динамика поступления обращений в Обрнадзор Югры во II квартале 2018 года в разрезе каналов связи представлена в таблице 1.

Таблица 1.

| Каналы связи               | 2018<br>(кол-во) | 2018<br>(доля в %) | 2017<br>(кол-во) | 2017<br>(доля в %) |
|----------------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| Сеть «Интернет»            | 9                | 37,5               | 34               | 56                 |
| Каналы электронного обмена | 3                | 12,5               | 8                | 13,5               |
| Почтовое отправление       | 10               | 42                 | 18               | 30,5               |
| Факсимильная связь         | 1                | 4                  | 0                | 0                  |
| Курьер                     | 1                | 4                  | 0                | 0                  |
| Всего                      | 24               | 100                | 60               | 100                |

Сокращение количества обращений, поступивших в Обрнадор Югры в электронном виде, в сравнении с аналогичным периодом 2017 года связано с использованием органами государственной власти почтовой связи при переадресации обращений для рассмотрения в Обрнадор Югры.

#### **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 Обрнадором Югры рассмотрено 15 обращений.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, поступивших в Обрнадор Югры, запросы направлялись в адрес Депздрава Югры, ЧУДО «Образовательный центр «Перезагрузка», АНОДПО «Институт дистанционного обучения», органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований: Сургут, Сургутский район, Октябрьский район, Лангепас, Нягань, Нижневартовский район, Нефтеюганск, Югорск.

Запросы содержали вопросы о предоставлении информации и документов образовательных учреждений, регламентирующих правила приема в учреждение на обучение, порядок перевода обучающихся из класса в класс, разрешение конфликтных ситуаций и др.

#### **5. Динамика поступления повторных обращений граждан**

Во II квартале 2018 года повторные обращения в адрес Обрнадора Югры не поступали, что свидетельствует об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

#### **6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрнадор Югры**

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с аналогичными периодами 2016-2017 гг. существенно не изменилась.

Основная доля поступивших во II квартале 2018 года в Обрнадор Югры обращений приходится на обращения от:

родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников образовательных организаций – 14 обращений (58% от общего количества поступивших обращений во II квартале 2018 года);

педагогических работников образовательных организаций – 5 (21%);

предпринимателей – 4 (17%);

не указано социальное положение - 1 (4%).

Вместе с тем во II квартале 2018 года не поступали обращения от обучающихся образовательных организаций.

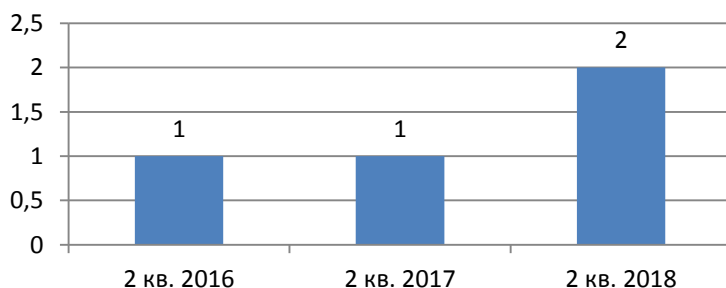
#### **7. Динамика поступления коллективных обращений**

Во II квартале 2018 года в Обрнадор Югры поступило 2 коллективных обращения, что составило 8% от общего количества поступивших обращений.

Динамика поступления в Обрнадор Югры коллективных обращений в 2016-2018 годах представлена на диаграмме 4.

*Диаграмма 4.*

*Динамика поступления в Обрнадор Югры коллективных обращений*



Таким образом, во II квартале 2018 года, в сравнении с аналогичными периодами 2016, 2017 годов, наблюдается незначительное увеличение количества коллективных обращений.

Тематика коллективных обращений сводится к вопросам разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в коллективах образовательных организаций.

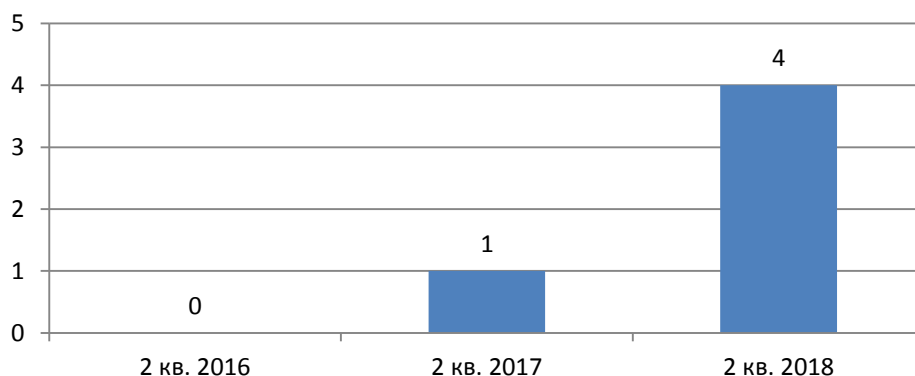
## **8. Динамика поступления обращений от юридических лиц**

Во II квартале 2018 года юридическими лицами направлено в Службу 4 обращения.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена в диаграмме 5.

*Диаграмма 5.*

*Динамика поступления обращений от юридических лиц*



Юридическими лицами направлены обращения по следующим вопросам: соответствие квалификации педагогических работников установленным требованиям, оформление образовательных отношений, соблюдение требований к образовательному процессу.

## **9. Поступление обращений для рассмотрения из других органов власти**

За отчетный период в Обрнадор Югры поступило на рассмотрение 11 обращений из следующих органов государственной власти и должностных лиц:

Министерство образования и науки Российской Федерации – 2 обращения;  
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – 2 обращения;  
органы прокуратуры – 3 обращения;

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта – 1 обращение;  
Департамент образования и молодежной политики автономного округа – 1 обращение;

Уполномоченный по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре – 1 обращение;

Уполномоченный по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре – 1 обращение.

Отмечается стабильность переадресации обращений перечисленными органами власти и должностными лицами на протяжении последних трех лет. Количество обращений, поступивших на рассмотрение в Обрнадор Югры из других органов государственной власти, уменьшилось по сравнению со II кварталом 2017 года на 13 обращений. В сравнении со II кварталом 2016 года данный показатель увеличился на 7 обращений.

#### **10. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях**

Поступившие во II квартале 2018 года на рассмотрение в Обрнадор Югры обращения (24) можно классифицировать по следующим видам: заявление – 10; жалоба – 14; предложение – 0 (в 2016 году заявлений – 22, жалоб – 4, предложений – 0; в 2017 году заявлений – 51, жалоб – 9, предложений – 0).

Во II квартале 2018 года отмечается снижение количества заявлений на 80% по сравнению со II кварталом 2017 года и на 54% по сравнению со II кварталом 2016 года. В основном заявления содержали просьбу граждан о разъяснении вопросов в сфере образования (лицензирование образовательной деятельности, соответствие квалификации педагогических работников установленным требованиям, оформление образовательных отношений, соблюдение требований к образовательному процессу).

Во II квартале 2018 года отмечается увеличение количества поступления жалоб на 55% по сравнению со II кварталом 2017 года и на 78% по сравнению со II кварталом 2016 года. Большинство вопросов по поступившим жалобам связано с приемом в образовательные организации, нарушением прав учащихся и педагогических работников образовательных организаций.

Общее количество поступивших в Обрнадор Югры вопросов, содержащихся в обращениях граждан, составило – 33, из них:

19 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступили на рассмотрение непосредственно в Обрнадор Югры;



14 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступили на рассмотрение в Обрнадзор Югры из других органов государственной власти и должностных лиц.

В ходе личного приема должностными лицами Обрнадзора Югры рассмотрено 11 вопросов, даны разъяснения норм законодательства об образовании. Одному гражданину направлен письменный ответ по существу поставленного вопроса в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **11. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях**

Решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, находится в ведении автономного округа (32 вопроса, 97%) и муниципальных образований автономного округа (1 вопрос, 3%). Вопросы, разрешение которых находится в ведении Российской Федерации, во II квартале 2018 года в Службу не поступали.

Сохраняется тенденция направления заявителями обращений в адрес Службы по вопросам, не относящимся к ее компетенции. За II квартал 2018 года из 33 вопросов, содержащихся в обращениях, 6 вопросов (18%) Обрнадзором Югры направлены для рассмотрения в органы государственной власти, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов:

Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 1 вопрос;

Государственная инспекция труда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре – 2 вопроса;

Роспотребнадзор по ХМАО – Югре – 2 вопроса;

Управление образования администрации Советского района – 1 вопрос.

Общее количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, составляет 24 человека.

### **12. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

Обрнадзором Югры во 2 квартале 2018 года рассматривались вопросы тематических разделов «Социальная сфера» - 28 вопросов, «Оборона, безопасность, законность» - 1 вопрос, «Экономика» - 1 вопрос, «Государство, общество, политика» - 1 вопрос (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений).

Виды вопросов, поступивших на рассмотрение в Обрнадзор Югры во 2 квартале 2018 года, следующие:

| Вопросы | 2 квартал<br>2018 г. | 2 квартал<br>2017 г. | Разница<br>(+,-) | 1 квартал<br>2018 г. | Разница<br>(+,-) |
|---------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|------------------|
|---------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|------------------|

|  |         |            |        |           |       |
|--|---------|------------|--------|-----------|-------|
| <b>1.Тематический раздел «Социальная сфера»</b>  |         |            |        |           |       |
| <b>1.1.Тематика «Образование. Наука. Культура»</b>   |         |            |        |           |       |
| Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | 1 (3%)  | 2 (3%)     | 0      | 0         | +3%   |
| Доставка обучающихся   | 1 (3%)  | 0          | +3%    | 0         | +3%   |
| Заработная плата педагогических работников   | 2 (6%)  | 2 (3%)     | +3%    | 1 (3,7%)  | +2,3% |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях  | 9 (27%) | 3 (4,5%)   | +22,5% | 6 (22,2%) | +4,5% |
| Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу                                  | 6 (18%) | 17 (25,5%) | -7,5%  | 6 (22,2%) | -3,5% |
| Питание обучающихся  | 1 (3%)  | 0          | +3%    | 0         | +3%   |
| Поступление в образовательные организации  | 3 (9%)  | 1 (1,5%)   | +7,5%  | 4 (14,8%) | +5,8% |
| Условия проведения образовательного процесса   | 2 (6%)  | 9 (15%)    | -9%    | 2 (7,4)   | -1,4% |
| <b>1.2.Тематика «Труд и занятость населения»</b>   |         |            |        |           |       |
| Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров   | 1 (3%)  | 1 (1,5%)   | +1,5%  | 0         | +3%   |
| Выплата заработной платы   | 1 (3%)  | 0          | +3%    | 0         | +3%   |
| <b>1.3.Тематика «Семья»</b>  |         |            |        |           |       |
| Права и обязанности родителей  | 1 (3%)  | 0          | +3%    | 0         | +3%   |
| <b>2.Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»</b>                                   |         |            |        |           |       |
| <b>2.1.Тематика «Безопасность и охрана правопорядка»</b>   |         |            |        |           |       |
| Борьба с коррупцией  | 1 (3%)  | 0          | +3%    | 0         | +3%   |
| <b>3. Тематический раздел «Экономика»</b>  |         |            |        |           |       |
| <b>3.1. Тематика «Хозяйственная деятельность»</b>  |         |            |        |           |       |
| Качество товаров. Защита прав потребителей   | 2 (6%)  | 0          | +6%    | 1 (3,7%)  | +2,3% |
| <b>2.Тематический раздел «Государство, общество, политика»</b>                                     |         |            |        |           |       |
| <b>2.1.Тематика «Основы государственного управления»</b>   |         |            |        |           |       |
| Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии  | 2 (6%)  | 0          | +6%    | 1 (3,7%)  | +2,3% |

Наибольший интерес у граждан вызывают вопросы, возникающие при реализации программ дошкольного образования и среднего общего образования, связанные чаще всего с организацией образовательного процесса и возникновением конфликтных ситуаций в образовательных организациях (45% от общего количества вопросов).

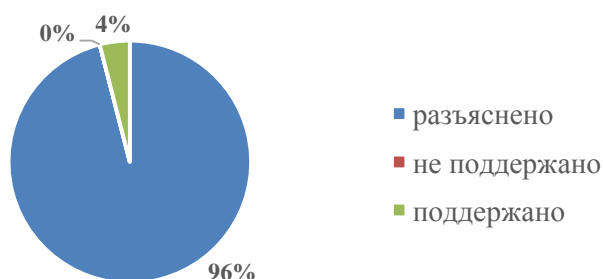
### **13. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях**

За отчётный период Обрнадзором Югры рассмотрено 24 обращения граждан (27 вопросов). Все обращения рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Результаты рассмотрения обращений представлены в диаграмме 6.

Диаграмма 6.

Результаты рассмотрения обращений за II квартал 2018 года



По 23 вопросам, содержащимся в обращениях, даны разъяснения (86% от общего количества принятых решений).

Решение «поддержано» принято Обрнадзором Югры при рассмотрении во II квартале 2018 года 2 вопросов (7% от общего количества принятых решений), один из которых связан с деятельностью частной образовательной организации. По данным вопросам Обрнадзором Югры приняты меры, направленные на устранение допущенных образовательными организациями нарушений законодательства об образовании (направлены письма с указанием на необходимость устранения выявленных нарушений).

Оставлено без ответа автору 2 вопроса (7%) в связи с анонимностью поступивших обращений.

Решение «Не поддержано» Обрнадзором Югры при рассмотрении во II квартале 2018 года обращений не принималось.

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

Находятся на рассмотрении Обрнадзора Югры в конце отчетного периода 4 вопроса.

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

#### 14. Заключительные положения

Анализ рассмотренных Службой во II квартале 2018 года обращений граждан и юридических лиц, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показывает, что:

граждане при направлении обращений в основном используют интерактивный сервис «Обращения граждан» единого сайта государственных органов автономного округа;

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

активность населения по обращениям, в сравнении с аналогичными периодами 2016-2017 годов, снизилась в 1,1 раза и 2,46 раза соответственно.