

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

Анализ рассмотренных за 1 квартал 2019 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
апрель 2019 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	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. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях.....	8
11. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях	8
12. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях	9
13. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях	10
14. Заключительные положения	11

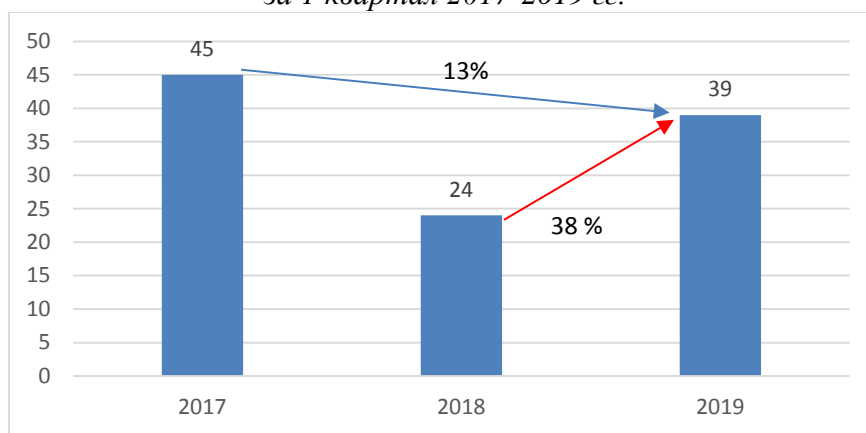
1. Динамика поступления в адрес Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обращений граждан (юридических лиц)

За I квартал 2019 года в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Служба, Обрнадзор Югры) поступило 39 обращений граждан и юридических лиц (далее – обращения граждан), что на 38% больше в сравнении с I кварталом 2018 года (24 обращения граждан), на 13% меньше в сравнении с аналогичным периодом 2017 года (45 обращений граждан).

Данные представлены в диаграмме 1.

Диаграмма 1

Динамика поступления обращений граждан в адрес Обрнадзора Югры за I квартал 2017-2019 гг.



Анализ поступивших за I квартал 2019 года обращений граждан показал:

- увеличение количества обращений в сравнении с аналогичным периодом 2018 года. Повышение активности жителей автономного округа связано с ситуацией, сложившейся в Сургутском филиале Московского колледжа №177 (9 обращений по одному вопросу);

- уменьшение количества обращений в сравнении с I кварталом 2017 года;

- увеличение количества обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (27 – в I квартале 2019 года, 4 – в I квартале 2018 года, 23 – в I квартале 2017 года);

- сокращение количества обращений из муниципальных образований автономного округа: Лангепас в 3 раза, Сургутский район в 2 раза;

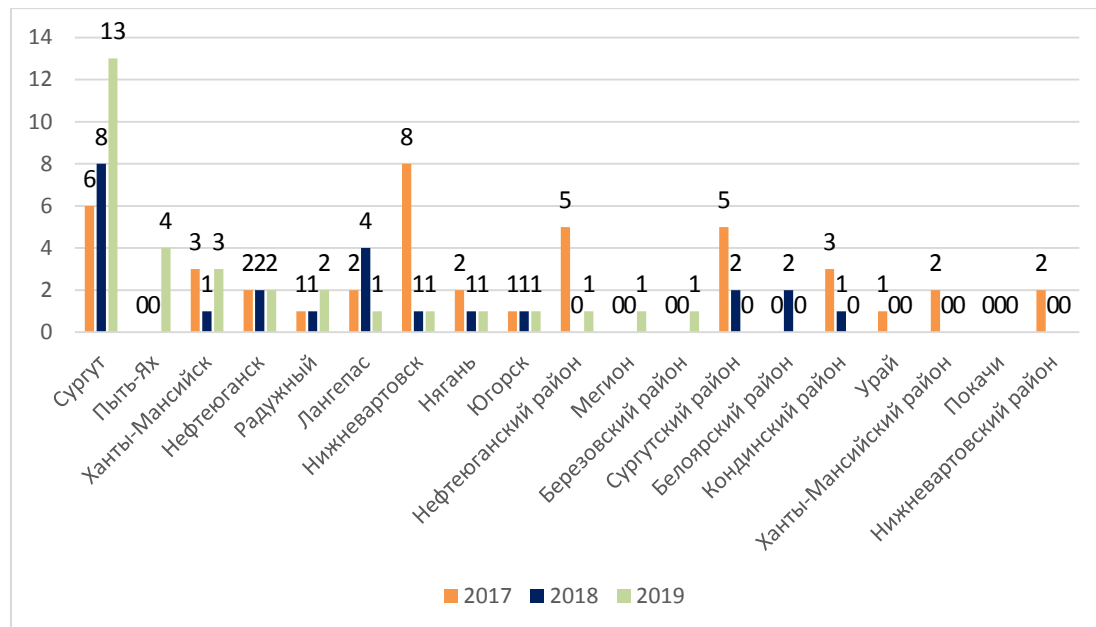
- увеличение количества обращений граждан из муниципальных образований автономного округа: Сургут, Радужный, Пыть-Ях;

- отсутствие обращений из муниципальных образований автономного округа: Советский район, Нижневартовский район, г. Покачи, Ханты-Мансийский район, г. Урай, Белоярский район, Сургутский район.

Распределение обращений, поступивших в Обрнадзор Югры в разрезе муниципальных образований автономного округа представлено на диаграмме 2.

Диаграмма 2

Диаграмма «Распределение обращений, поступивших от граждан в Обрядзор Югры в разрезе муниципальных образований автономного округа».



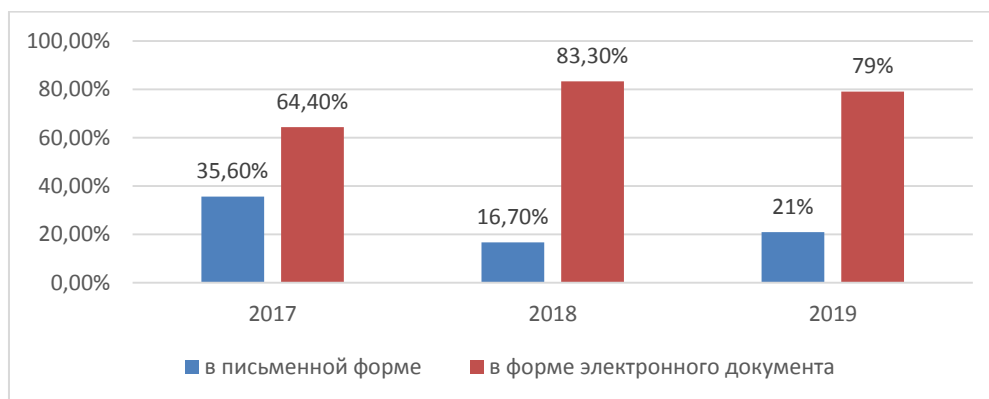
2. Форма поступления обращений граждан

В I квартале 2019 года большинство обращений (31, 79%) поступило в форме электронного документа.

Динамика количества обращений по формам их поступления за I квартал 2017-2019 годов представлена в диаграмме 3.

Диаграмма 3

Динамика количества обращений граждан по формам поступления за I квартал 2017-2019 гг.



Как следует из диаграммы 3, в I квартале 2019 года уменьшилось количество поступивших обращений в форме электронного документа на

4,3 % в сравнении с I кварталом 2018 года и увеличилось на 14,6 % по отношению к I кварталу 2017 года.

3. Каналы поступления обращений

Почтовым отправлением направлено 25 обращений (64,1% от общего количества обращений) в том числе от иных органов власти в адрес Службы (92% от количества обращений, поступивших средствами почтовой связи).

При направлении обращений в Обрнадзор Югры в I квартале 2019 года непосредственно заявители использовали раздел «Личный кабинет» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов власти автономного округа, Обрнадзора Югры (12 обращений, 30,8% от общего количества обращений).

Динамика поступления обращений в Обрнадзор Югры в I квартале 2019 года в разрезе каналов связи представлена в таблице 1.

Таблица 1.

Каналы связи	2019 (кол-во)	2019 (доля в %)	2018 (кол-во)	2018 (доля в %)
Сеть «Интернет»	12	30,8	20	79,2
Каналы электронного обмена	2	5,1	0	0
Почтовое отправление	25	64,1	4	20,8
Факсимильная связь	0	0	0	0
Курьер	0	0	0	0
Лично	0	0	0	0
Всего	39	100	24	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 20 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, ООО «Учебный центр Профстатус», АНПОО «Сургутское отделение Московского колледжа № 177» глав администраций муниципальных образований автономного округа, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований: Сургут, Нижневартовск, Лангепас, Пыть-Ях, Нефтеюганск, Нефтеюганский район, Березовский район, Октябрьский район.

Запросы содержали вопросы о предоставлении информации и документов образовательных учреждений, регламентирующих правила приема в учреждение на обучение, ограничения допуска в образовательную организацию без заключения фтизиатра, отсутствия лицензии на осуществление образовательной деятельности.

5. Динамика поступления неоднократных обращений граждан

В I квартале 2019 года повторные обращения в адрес Обрнадзора Югры не поступали.

6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрнадзор Югры

За отчетный период в адрес Обрнадзора Югры из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались семьи с детьми (30,8%). Количество и доли поступивших обращений по категориям заявителей представлена в таблице 2.

Таблица 2

Количество поступления обращений по категориям заявителей

Социальный статус	2019 (кол-во)	2019 (доля в %)	2018 (кол-во)	2018 (доля в %)
Не указавшие социальный статус	17	43,6	7	29,2
Семья с детьми	12	30,8	5	20,8
Пенсионер	1	2,6	0	0
Рабочий	3	7,7	3	12,5
Служащий	2	5,1	2	8,3
Домохозяйка	1	2,6	2	8,3
Безработный	2	5,1	0	0
Предприниматель	0	0	4	16,7
Студент, учащийся	0	0	1	4,2
Творческая и научная интеллигенция	1	2,6	0	0
Осужденный	0	0	0	0
Военнослужащий	0	0	0	0
Всего	39	100	24	100

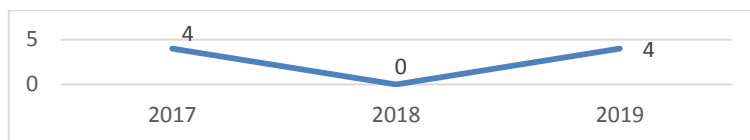
7. Динамика поступления коллективных обращений

В 1 квартале 2019 года в Обрнадзор Югры поступило 4 коллективных обращения.

Динамика поступления в Обрнадзор Югры коллективных обращений в 2017-2019 годах представлена на диаграмме 4.

Диаграмма 4.

Динамика поступления коллективных обращений



Таким образом, в I квартале 2019 года количество коллективных обращений сохраняется на уровне аналогичного периода 2017 года, но возрастает по отношению к 1 кварталу 2018 года.

Большинство (3 из 4) коллективных обращений поступило из города Ханты-Мансийска по вопросам получения стимулирующих выплат работниками образовательных организаций и превышения наполняемости групп воспитанниками дошкольной образовательной организации.

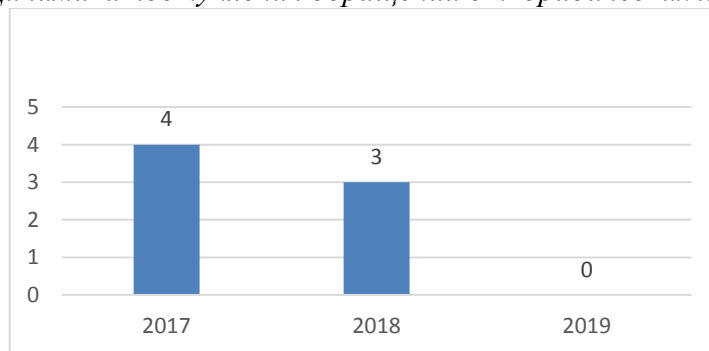
8. Динамика поступления обращений от юридических лиц

В 1 квартале 2019 года юридическими лицами обращения в адрес Службы не направлялись.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена в диаграмме 5.

Диаграмма 5.

Динамика поступления обращений от юридических лиц



9. Поступление обращений граждан для рассмотрения из других государственных органов

За отчетный период из государственных органов в адрес Обрнадзора Югры поступило на рассмотрение 27 обращений граждан:

органы прокуратуры автономного округа – 18;

Федеральная служба в сфере образования и науки – 4;

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

Департамент физической культуры и спорта Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 1;

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре – 3.

Количество обращений, поступивших для рассмотрения в Обрнадзор Югры из других органов государственной власти, увеличилось по сравнению с

1 кварталом 2018 года на 85% (4 обращения), с 1 кварталом 2017 года на 63% (10 обращений).

10. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях граждан

Обращения граждан, направленные в 1 квартале 2019 года на рассмотрение в Обрнадзор Югры, можно классифицировать по следующим видам: жалоба – 1, заявление – 38, предложение – 0 (в 2016 году: жалоба – 9, заявление – 15, предложение – 0; в 2017 году: жалоба – 6, заявление – 39, предложение – 0). Количество поступивших в Обрнадзор Югры жалоб сократилось по отношению к аналогичному периоду 2016 года на 89%, 2017 года – на 83%.

Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, составило – 45:

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

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

В основном обращения содержали просьбу о разъяснении вопросов в сфере образования (заработная плата педагогических работников, прием и допуск в образовательную организацию, требования к образовательному процессу и соблюдение иных требований законодательства об образовании).

В ходе личного приема должностными лицами Обрнадзора Югры рассмотрено 16 вопросов, даны разъяснения норм законодательства об образовании. Направление письменных ответов по существу поставленных вопросов в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не требовалось.

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

Решение вопросов, поставленных в обращениях, граждан находится в ведении Российской Федерации (1 вопрос, 2% от общего количества), автономного округа (42 вопроса, 94 %) и муниципальных образований автономного округа (2 вопроса, 4%).

За 1 квартал 2019 года из 45 вопросов, содержащихся в обращениях, 7 вопросов (15,6%) Обрнадзором Югры направлены для рассмотрения в другие государственные органы, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов:

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – 1 вопрос;
Ханты-Мансийская межрайонная прокуратура – 2 вопроса;

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

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре – 1 вопрос;

Администрация города Лангепас – 1 вопрос;

Комитет образования и науки администрации города Нягани – 1 вопрос.

Общее количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, составляет 49 человек.

12. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

Обрнадзором Югры в 1 квартале 2019 года рассматривались вопросы тематического раздела «Социальная сфера» - 43 вопроса, «Государство, общество, политика» - 1 вопрос, «Оборона, безопасность, законность» - 1 вопрос (в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц).

Тематика обращений граждан, рассмотренных Обрнадзором Югры в I квартале 2019 года, следующая:

Вопросы	1 квартал 2019 г.	1 квартал 2018 г.	Разница (+,-)	4 квартал 2018 г.	Разница (+,-)
1.Тематический раздел «Социальная сфера»					
1.1.Тематика «Образование. Наука. Культура»					
Деятельность спортивных школ	1 (2,2%)	0	+2,2%	1 (2%)	+0,2%
Доставка обучающихся	1 (2,2%)	0	+2,2%	0	+2,2%
Заработная плата педагогических работников	3 (6,7%)	1 (3,7%)	+3%	3 (6%)	+0,7%
Контроль качества и надзор в сфере образования	19 (42%)	2 (7,4%)	+34,6%	2 (4%)	+38%
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	4 (8,9)	6 (22,2%)	-13,3%	10 (21%)	-12,1%
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1 (2,2%)	0	+2,2%	1 (2%)	+0,2%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	5 (11%)	6 (22,2%)	-11,2%	6 (13%)	-2%
Поступление в образовательные организации	2 (4,4%)	4 (14,8%)	-10,4%	1 (2%)	+2,4%
Условия проведения образовательного процесса	4 (8,9%)	2 (7,4%)	+1,5%	9 (19%)	-10,1%
1.2.Тематика «Труд и занятость населения»					
Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	1 (2,2%)	0	+2,2%	5 (10%)	-7,8%
1.3.Тематика «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»					
Санитарно-эпидемиологическое	1 (2,2%)	0	+2,2%	0	+2,2%

благополучие населения					
1.4. Тематика «Образование. Наука. Культура», Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации)					
Взаимодействие граждан и организаций со средствами массовой информации	1 (2,2%)	0	+2,2%	0	+2,2%
2. Тематический раздел «Государство, общество, политика»					
2.1. Тематика «Основы государственного управления»					
Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	1 (2,2%)	1 (3,7%)	-1,5%	3 (6%)	-3,8%
3. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»					
3.1. Тематика «Безопасность и охрана правопорядка»					
Охрана общественного порядка	1 (2,2%)	0	+2,2%	0	+2,2%

Наибольший интерес у граждан вызывают контроль качества и надзор в сфере образования, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (53% от общего количества вопросов). Наибольшая активность населения по данным вопросам отмечается в г. Сургуте и связана с ситуацией, возникшей в Сургутском филиале Московского колледжа №177.

13. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

Все обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Службу, в том числе из Аппарата Губернатора автономного округа, рассмотрены Службой своевременно, без нарушения срока, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 1 квартале 2019 года Обрнадзором Югры рассмотрено 40 вопросов. По 29 вопросам, содержащимся в обращениях, даны разъяснения (72,5% от общего количества принятых решений).

Поддержано Обрнадзором Югры 10 вопросов, содержащихся в обращениях граждан (25% от общего количества принятых решений).

Обрнадзором Югры по 3 содержащимся в обращениях вопросам образовательные организации направлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований, установленных законодательством об образовании.

По 1 вопросу в отношении учреждения и руководителя образовательной организации возбуждены дела об административном правонарушении по части 2 статьи 5.57 КоАП РФ, также информация об указанном нарушении требований законодательства направлена в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре и в Департамент образования Администрации города Ханты-Мансийска для принятия мер в рамках компетенции. По остальным вопросам направлена информация в адрес учредителя образовательной организации и иных органов власти для принятия соответствующих мер реагирования.

Решение «Оставлено без ответа» Обрнадзором Югры принято в 1 квартале 2019 года при рассмотрении одного анонимного обращения (2,5% от общего количества принятых решений).

На каждый вопрос, направленный по компетенции в Обрнадзор Югры дается исчерпывающий ответ с указанием норм законодательства. В первом квартале 2019 года со стороны авторов обращений получено две положительные оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях. Находятся на рассмотрении на конец отчетного периода 2 вопроса.

В 1 квартале 2019 года в работе с обращениями граждан отсутствует судебная практика привлечения к ответственности должностных лиц Обрнадзора Югры за нарушение порядка рассмотрения обращений.

14. Заключительные положения

Анализ рассмотренных Службой в 1 квартале 2019 года обращений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показывает:

использование гражданами при направлении обращений в основном интерактивного сервиса «Обращения граждан» единого сайта государственных органов автономного округа;

сохранение тенденции направления заявителями обращений в адрес Службы по вопросам, не относящимся к ее компетенции, при этом значительное увеличение количества обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами власти;

активность населения по обращениям в сравнении с аналогичными периодами 2017-2018 годов увеличилась по отношению к 2018 году и снизилась в сравнении с 2017 годом;

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

значительно сократилось количество жалоб, поступивших в Обрнадзор Югры в сравнении с аналогичными периодами 2017-2018 годов.