

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

**Анализ рассмотренных за 3 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
октябрь 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

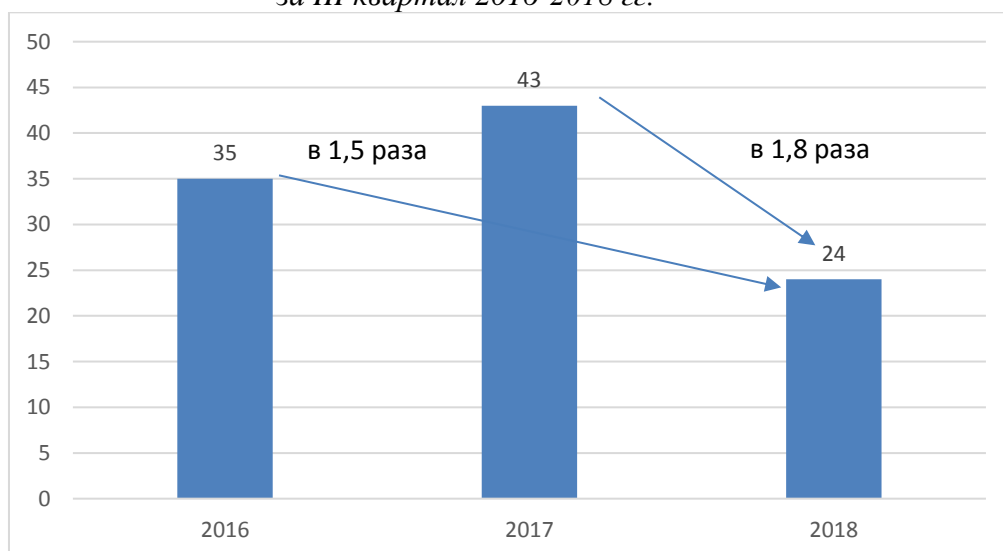
1. Динамика поступления в адрес Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обращений граждан (юридических лиц).....	3
2. Форма поступления обращений	5
3. Каналы поступления обращений	5
4. Характеристика запросов информации	6
5. Динамика поступления повторных 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 ...	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)

Количество поступивших в III 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 1,8 раза по сравнению с III кварталом 2017 года (43 обращения граждан) и в 1,5 раза по отношению к аналогичному периоду 2016 года (35 обращений граждан). Данные представлены в диаграмме 1.

Диаграмма 1

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



Анализ поступивших за III 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 с III кварталом 2017 года в 4 раза уменьшилось количество обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (4 – в III квартале 2018 года, 16 – в III квартале 2017 года);

уменьшилось количество обращений из муниципальных образований автономного округа: г. Ханты-Мансийск – в 2 раза; Кондинский район – в 5 раз;

возросла активность граждан по обращениям в муниципальных образованиях автономного округа: г. Сургут – в 1,6 раза;

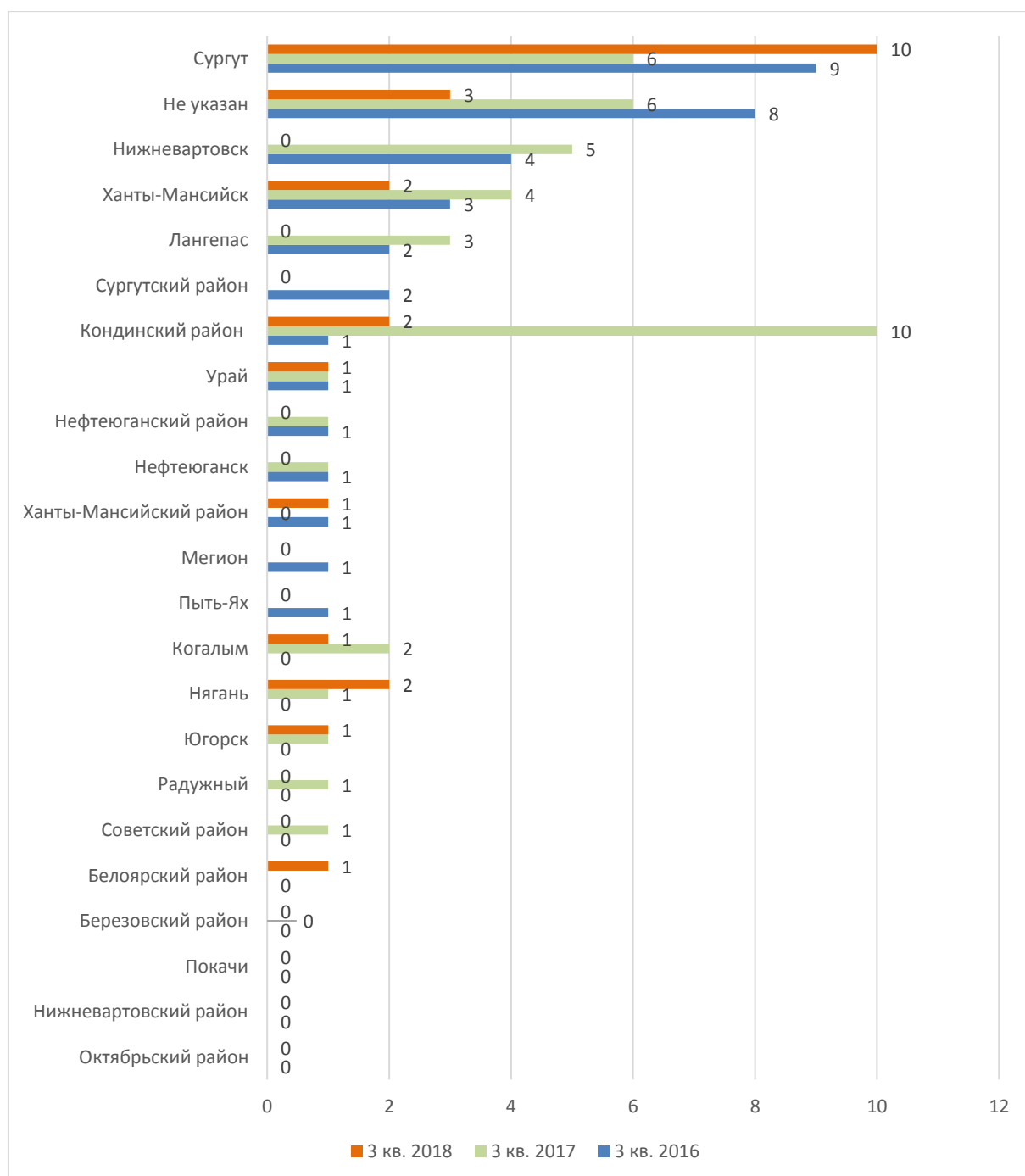
отсутствовали обращения из муниципальных образований автономного округа: г. Нефтеюганск, г. Лангепас, г. Покачи, г. Мегион, г. Радужный,

г. Нижневартовск, Октябрьский, Сургутский, Нефтеюганский, Нижневартовский, Советский и Березовский районы.

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

Диаграмма 2

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

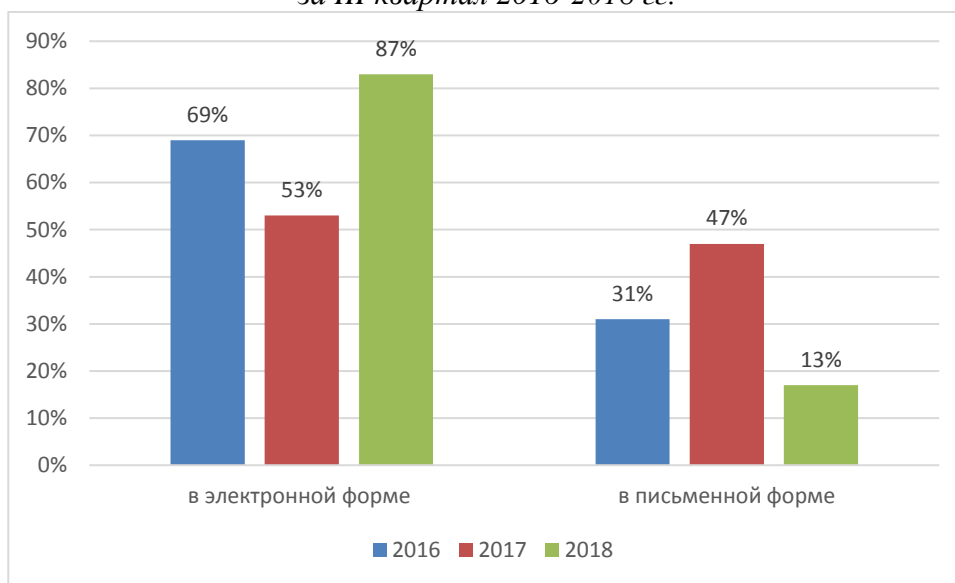


2. Форма поступления обращений

В III квартале 2018 года в форме электронного документа поступило в 5 раз больше обращений, чем в письменной форме (21 обращение, 87%). Динамика количества обращений по формам их поступления за III квартал 2016-2018 годов представлена в диаграмме 3.

Диаграмма 3

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



Как следует из диаграммы 3, в III квартале 2018 года уменьшилось количество поступивших обращений в письменной форме на 34 % в сравнении с III кварталом 2017 года и на 18 % по отношению к III кварталу 2016 года.

3. Каналы поступления обращений

При направлении обращений в Обрнадзор Югры в III квартале 2018 года заявители в основном использовали сеть Интернет (20 обращений, 83%), что обусловлено востребованностью раздела «Личный кабинет» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов власти автономного округа.

Почтовым отправлением направлено 3 обращения (12,5%) от иных органов власти в адрес Службы. Одно обращение было доставлено лично автором в Службу.

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

Таблица 1.

Каналы связи	2018 (кол-во)	2018 (доля в %)	2017 (кол-во)	2017 (доля в %)
Сеть «Интернет»	20	83,3	22	51,2
Каналы электронного обмена	0	0	0	0
Почтовое отправление	3	12,5	19	44,2

Факсимильная связь	0	0	1	2,30
Курьер	0	0	0	0
Лично	1	4,2	1	2,3
Всего	24	100	43	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 Обрядзором Югры рассмотрено 9 обращений.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, поступивших в Обрядзор Югры, запросы направлялись в адрес НУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат «Профессионал-Плюс», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4», ЧУ ДПО Центра гуманитарного образования «Лингва», органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований: Сургут, Нягань, Кондинский и Ханты-Мансийский районы.

Запросы содержали вопросы о предоставлении информации и документов образовательных учреждений, регламентирующих правила приема в учреждение на обучение, разрешение конфликтных ситуаций и др.

5. Динамика поступления повторных обращений граждан

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

6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрядзор Югры

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

Основная доля поступивших в III квартале 2018 года в Обрядзор Югры обращений приходится на обращения от:

педагогических работников и работников образовательных организаций – 13 обращений (54,2 % от общего количества поступивших обращений в III квартале 2018 года);

родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников образовательных организаций – 8 обращений (33,3 %);

студентов, учащихся – 2 обращения (8,3 %);

не указано социальное положение – 1 обращение (4,2 %).

Обращения льготных категорий граждан составили 8,3 % от общего количества поступивших обращений, из них: многодетные семьи – 4,15 %, одинокие матери – 4,15 %.

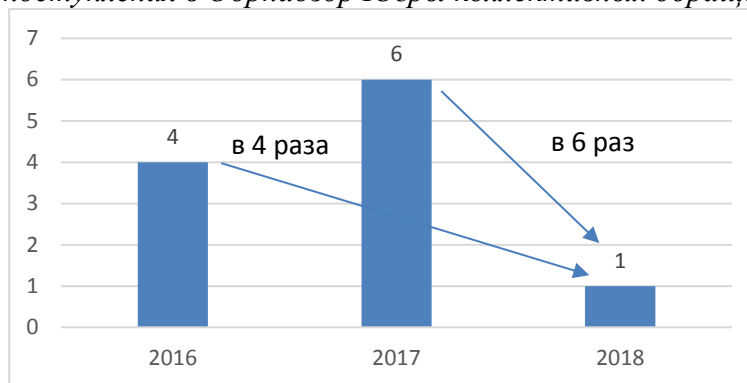
7. Динамика поступления коллективных обращений

В III квартале 2018 года в Обрнадор Югры поступило одно коллективное обращение.

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

Диаграмма 4.

Динамика поступления в Обрнадор Югры коллективных обращений



Таким образом, в III квартале 2018 года, в сравнении с аналогичными периодами 2016, 2017 годов наблюдается значительное снижение количества коллективных обращений.

8. Динамика поступления обращений от юридических лиц

В III квартале 2018 года юридическими лицами направлено 3 обращения в Службу, что больше показателя за 3 квартал 2017 года (1 обращение), но немногим меньше показателя 2 квартала 2018 года (4 обращения).

Активность юридических лиц связана с необходимостью получения от Обрнадора Югры разъяснений законодательства об образовании для качественного осуществления деятельности.

9. Поступление обращений для рассмотрения из других органов власти

За отчетный период в Обрнадор Югры поступило на рассмотрение 4 обращения из следующих органов государственной власти и должностных лиц:

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – 2 обращения;

Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 1 обращение;

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – 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 с аналогичным периодом 2017 года (16) на 12 обращений и 2016 года (11) на 7 обращений.

10. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях

Поступившие в III квартале 2018 года на рассмотрение в Обрнадзор Югры обращения (24) можно классифицировать по следующим видам: заявление – 11; жалоба – 13; предложение – 0 (в 2016 году заявлений – 27, жалоб – 8, предложений – 0; в 2017 году заявлений – 33, жалоб – 10, предложений – 0).

В III квартале 2018 года отмечается увеличение количества поступления жалоб на 27 % и сокращение количества обращений вида заявлений на 27 % в сравнении с аналогичным периодом 2017, 2016 годов. Большинство вопросов по поступившим жалобам связано с нарушением прав учащихся и педагогических работников образовательных организаций.

Общее количество поступивших на рассмотрение вопросов, содержащихся в обращениях граждан, составило – 31, из них:

24 вопроса, содержащихся в обращениях граждан, поступили на рассмотрение непосредственно в Обрнадзор Югры;

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

Показатель активности населения автономного округа по количеству поставленных вопросов снизился на 41 % в сравнении с 2017 годом и на 26 % в сравнении с 2016 годом.

В ходе личного приема должностными лицами Обрнадзора Югры рассмотрено 4 вопроса, даны разъяснения норм законодательства об образовании, направление письменных ответов не требовалось.

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

Решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, находится в ведении автономного округа (28 вопросов, 90%) и муниципальных образований автономного округа (3 вопроса, 10%). Вопросы, разрешение которых находится в ведении Российской Федерации, в III квартале 2018 года в Службу не поступали.

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

Сохраняется тенденция направления заявителями обращений в адрес Службы по вопросам, не относящимся к ее компетенции. За III квартал 2018 года из 31 вопроса, содержащегося в обращениях, 4 вопроса (12,9%) Обрнадзором Югры направлены для рассмотрения в организации, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов:

Департамент образования администрации города Сургута – 3 вопроса;
Прокуратура города Сургута – 1 вопрос.

12. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

Обрнадзором Югры в III квартале 2018 года рассматривались вопросы тематических разделов «Социальная сфера» - 27 вопросов, «Оборона, безопасность, законность» - 1 вопрос, «Экономика» - 1 вопрос, «Государство, общество, политика» - 3 вопроса (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений).

Классификация вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в Обрнадзор Югры в III квартале 2018 года, включает:

Вопросы	3 квартал 2018 г.	3 квартал 2017 г.	Разница (+,-)	2 квартал 2018 г.	Разница (+,-)
1.Тематический раздел «Социальная сфера»					
1.1.Тематика «Образование. Наука. Культура»					
ГИА обучающихся	1 (3%)	1 (2%)	+1%	0	+3%
Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других)	1 (3%)	2 (4%)	+1%	0	+3%
Заработная плата педагогических работников	1 (3%)	0	+3%	2 (6%)	+3%
Контроль качества и надзор в сфере образования	2 (6%)	7 (14%)	-8%	0	+6%
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	6 (19%)	10 (24%)	-5%	9 (27%)	-8%
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	2 (6%)	10 (24%)	-18%	0	+6%
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1 (3%)	0	+3%	0	+3%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	5 (16%)	5 (10%)	+6%	6 (18%)	-2%
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	3 (9%)	0	+9%	0	+9%
Проведение общественных мероприятий	1 (3%)	0	+3%	0	+3%
Условия проведения образовательного процесса	4 (12%)	1 (2%)	+10%	2 (6%)	+6%
2.Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»					
2.1.Тематика «Безопасность и охрана правопорядка»					
Преступления против личности	1 (3%)	0	+3%	0	+3%
3.Тематический раздел «Государство, общество, политика»					
2.1.Тематика «Основы государственного управления»					
Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	1 (3%)	1 (2%);	+1%	2 (6%)	-3%

Представление дополнительных документов и материалов	1 (3%)	0	+3%	0	+3%
2.2. Тематика «Международные отношения. Международное право»					
Государственная услуга по предоставлению апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы РФ	1 (3%)	0	+3%	0	+3%

Наибольший интерес у граждан вызывают вопросы, связанные чаще всего с организацией образовательного процесса и возникновением конфликтных ситуаций в образовательных организациях (35% от общего количества вопросов). Наибольшая активность населения по данным вопросам отмечается в г. Сургуте.

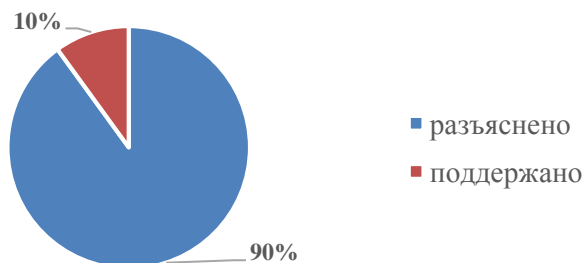
13. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

За отчётный период Обнадзором 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 III квартал 2018 года



По 24 вопросам, содержащимся в обращениях, даны разъяснения (89% от общего количества принятых решений).

Решение «поддержано» принято Обнадзором Югры при рассмотрении в III квартале 2018 года 3 вопросов (11% от общего количества принятых решений). По данным вопросам Обнадзором Югры приняты меры, направленные на устранение допущенных образовательными организациями нарушений законодательства об образовании:

выдано 1 предостережение о недопустимости нарушения законодательства об образовании;

направлено 2 письма в образовательные учреждения по устранению выявленных нарушений законодательства об образовании, 1 письмо учредителю образовательной организации для принятия мер в отношении подведомственных образовательных организаций.

Решение «Не поддержано» Обнадзором Югры при рассмотрении в III квартале 2018 года обращений не принималось.

По одному обращению в Обрнадзор Югры поступила положительная оценка результатов его рассмотрения со стороны автора.

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 в III 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 1,8 раза и 1,5 раза соответственно;

сохраняется актуальность вопросов, связанных с организацией образовательного процесса и возникновением конфликтных ситуаций в образовательных организациях автономного округа.