

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

Информационно-статистический обзор
рассмотренных за 1 квартал 2018 года обращений 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 2018 г.

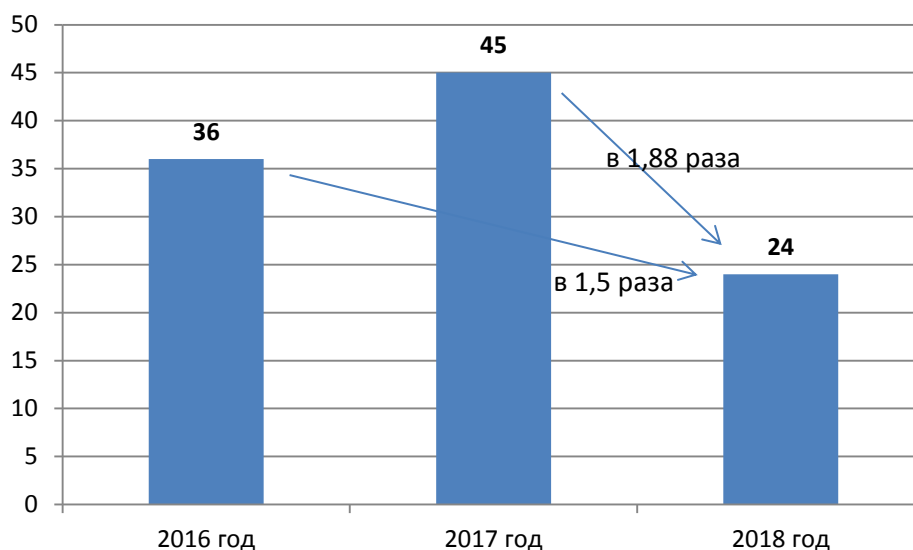
1. Динамика поступления в адрес Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обращений граждан (юридических лиц)

За I квартал 2018 года в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Служба, Обрнадзор Югры) поступило 24 обращения граждан и юридических лиц (далее – обращения), что в 1,88 раза меньше в сравнении с I кварталом 2017 года (45 обращений), в 1,5 раза меньше в сравнении с аналогичным периодом 2016 года (36 обращений).

Данные представлены в диаграмме 1.

Диаграмма 1

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



Анализ поступивших за I квартал 2018 года обращений граждан показал, что:

значительно 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;

уменьшилось количество обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (4 – в I квартале 2018 года, 23 – в I квартале 2017 года, 12 – в I квартале 2016 года);

уменьшилось количество обращений из муниципальных образований автономного округа: Нижневартовск в 8 раз, Ханты-Мансийск в 3 раза, Сургутский район в 2,5 раза;

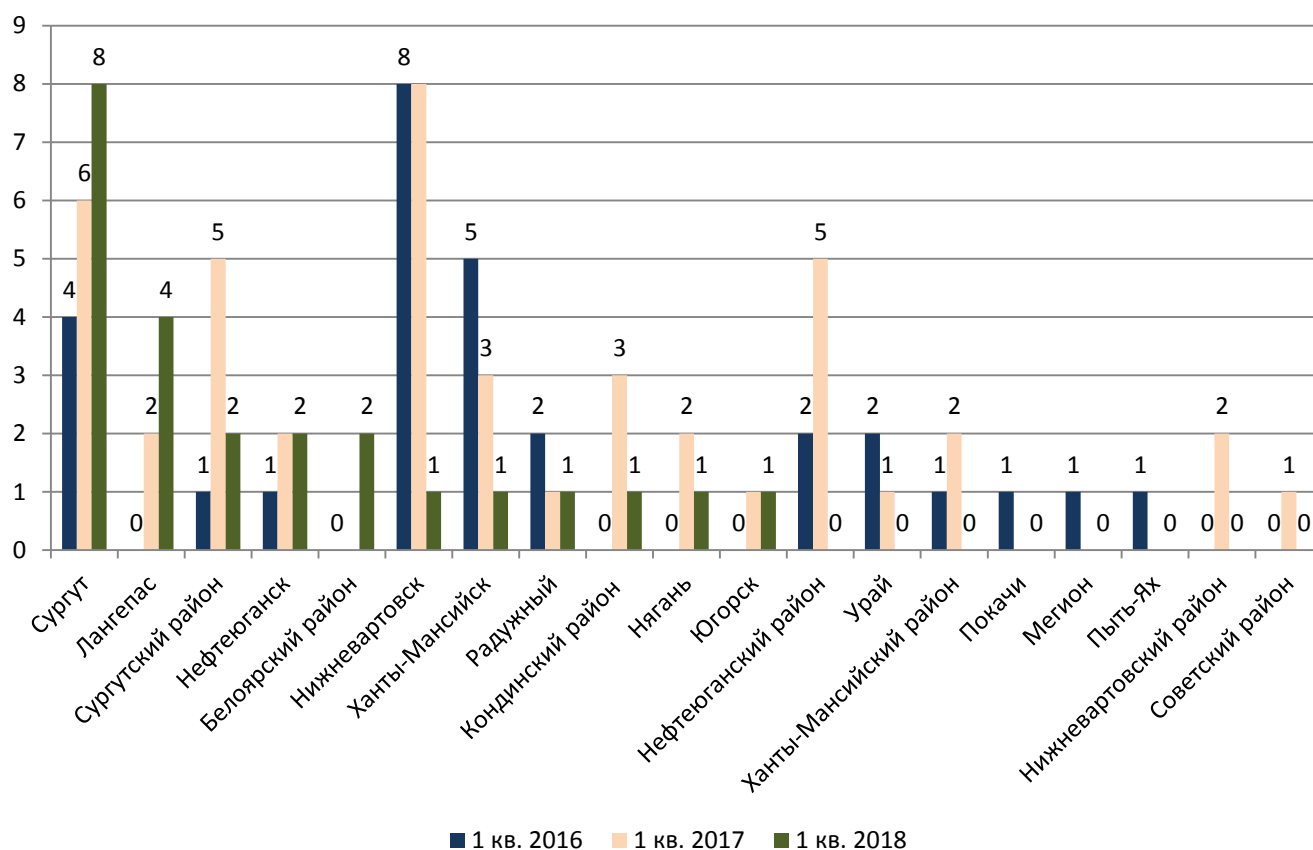
увеличилось количество обращений граждан из муниципальных образований автономного округа: Белоярский район в 2 раза, Лангепас в 2 раза, Сургут в 1,3 раза;

отсутствовали обращения из муниципальных образований автономного округа: Когалым, Покачи, Пыть-Ях, Урай, Березовский район, Нижневартовский район, Октябрьский район, Советский район, Ханты-Мансийский 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 Обрнадзор Югры в разрезе муниципальных образований автономного округа».

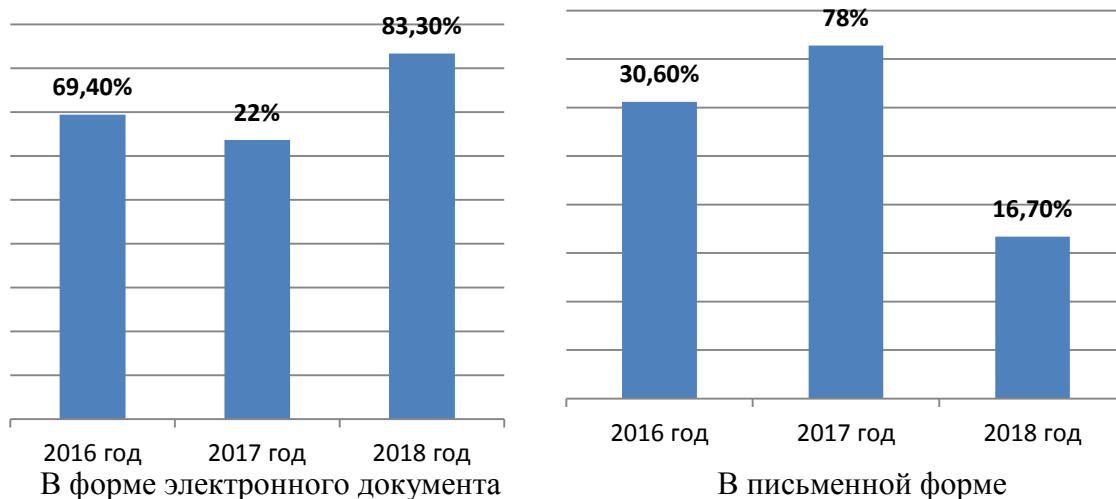


2. Форма поступления обращений

В 1 квартале 2018 года наибольшее количество обращений поступило в форме электронного документа 20 (83,3%), а их количество в письменной форме составило 4 (16,7%).

Диаграмма 3

Динамика количества обращений граждан по формам поступления за 1 квартал 2016-2018 гг.



Как следует из диаграммы 3 в 1 квартале 2018 года большинство заявителей выбирают электронную форму направления обращений в Обрнадзор Югры.

При направлении обращений заявители в основном использовали сеть Интернет, по которой направлено 20 обращений (83,3%).

Почтовым направлением направлено 4 обращения (16,7%).

Посредством факсимильной, фельдъегерской связи обращения не поступали.

3. Характеристика запросов информации, поступивших в адрес Обрнадзора Югры

3.1. Запросы информации, направленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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 8 (восемь) вопросов. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений, поступивших в Обрнадзор Югры, запросы направлялись в адрес Депсоцразвития Югры, глав администраций муниципальных образований автономного округа, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований: Сургут, Ханты-Мансийск, Белоярский район.

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

4. Динамика поступления неоднократных обращений

В 1 квартале 2018 года неоднократные обращения в адрес Обрнадзора Югры не поступали, что свидетельствует об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

5. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрнадзор Югры

Основная доля поступивших в 1 квартале 2018 года в Обрнадзор Югры обращений приходится на обращения от:

родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников образовательных организаций – 13 обращений, что составляет 54% от общего количества поступивших обращений в 1 квартале 2018 года;

педагогических работников образовательных организаций – 4 (17%);
обращений от обучающихся и студентов, выпускников образовательных организаций – 3 обращений (13%);

предпринимателей – 2 (8%);

не указано социальное положение - 2 (8%).

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

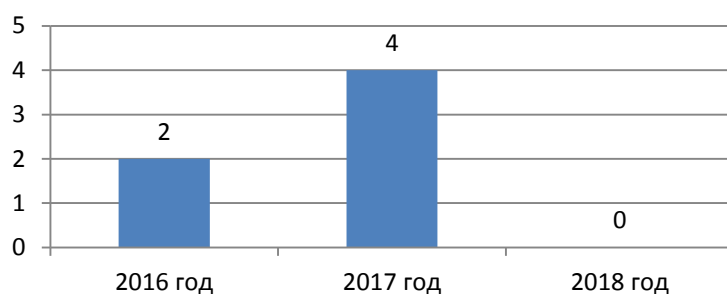
6. Динамика поступления коллективных обращений

В 1 квартале 2018 года в Обрнадзор Югры не поступали коллективные обращения.

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

Диаграмма 4.

Динамика поступления коллективных обращений



7. Динамика поступления обращений от юридических лиц

В 1 квартале 2018 года юридическими лицами направлено в Службу 3 обращения.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена в диаграмме 5.

Диаграмма 5.



Таким образом, в 1 квартале 2018 года отмечено снижение количества обращений юридических лиц по сравнению с аналогичными периодами прошлого и позапрошлого годов на 25% (4) и 80%(15) соответственно.

Юридическими лицами направлены обращения по следующим вопросам: лицензирование образовательной деятельности, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу.

8. Поступление обращений для рассмотрения из других государственных органов

За отчетный период из государственных органов в адрес Обрнадзора Югры поступило на рассмотрение 4 обращения:

Министерство образования и науки – 2 обращения;

Прокуратура г. Нижневартовска – 1 обращение;

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

Количество поступивших из других органов государственной власти обращений уменьшилось по сравнению с 1 кварталом 2017 года на 6, с 1 кварталом 2016 года на 12.

9. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях

Обращения, направленные в 1 квартале 2018 года на рассмотрение в Обрнадзор Югры, можно классифицировать по следующим видам: заявление – 15; жалоба – 9; предложение – 0 (за аналогичный период 2016 года: жалоба – 4, заявления – 32, предложение – 0; 2017 года: жалоба – 6, заявление – 39, предложение – 0; за 4 квартал 2017 года: жалоба – 4, заявление – 32, предложение – 1).

В 1 квартале 2018 года отмечается снижение количества поступления заявлений (15) на 62% по сравнению с 1 кварталом 2017 года, на 56% по сравнению с 1 кварталом 2016 года, на 53% в сравнении с 4 кварталом 2017 года. В основном заявления содержали просьбу граждан в разъяснении вопросов в сфере образования (заработная плата педагогических работников, возможность трудоустройства, о соблюдении законодательства об образовании).

В 1 квартале 2018 года отмечается увеличение количества поступления жалоб (9) на 44% по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 56% по сравнению с 1 кварталом 2016 года и 4 кварталом 2017 года. Большинство вопросов по поступившим жалобам связано с поступлением в первый класс, нарушении прав учащихся и педагогических работников. Жалоб в отношении должностных лиц Службы, рассматривавших обращения, не поступало.

Общее количество вопросов, поступивших на рассмотрение в Обрнадзор Югры, составило – 27:

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

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

В ходе личного приема должностными лицами Обрнадзора Югры рассмотрено 7 вопросов, даны разъяснения норм законодательства об образовании, направление письменных ответов не требовалось.

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

Решение вопросов, поставленных в обращениях, находится в ведении автономного округа (25 вопросов, 93%) и муниципальных образований автономного округа (2 вопроса, 7%). Вопросы, разрешение которых находится в ведении Российской Федерации, в 1 квартале 2018 года в Службу не поступали.

За 1 квартал 2018 года из 27 вопросов, содержащихся в обращениях, 6 вопросов (22,2%) Обрнадзором Югры направлены для рассмотрения в другие государственные органы, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов:

Управление внутренних дел по ХМАО – Югре – 2 вопроса;

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

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

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

Управление образования администрации г. Радужный – 1 вопрос.

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

11. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

Обрнадзором Югры в 1 квартале 2018 года рассматривались вопросы тематических разделов «Социальная сфера» - 25 вопросов, «Государство, общество, политика» - 2 вопроса (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений).

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

Вопросы	1 квартал 2018 г.	1 квартал 2017 г.	Разница (+,-)	4 квартал 2017 г.	Разница (+,-)
1.Тематический раздел «Социальная сфера»					
1.1.Тематика «Образование. Наука. Культура»					
Восстановление утраченных документов об образовании	1 (3,7%)	0	+3,7%	0	+3,7%
Заработная плата педагогических работников	1 (3,7%)	2 (3%)	+0,7%	6 (14%)	-10,3%
Контроль качества и надзор в сфере образования	2 (7,4)	7 (10%)	-2,6%	8 (6%)	+1,4%
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	6 (22,2%)	18 (27%)	-4,8%	4 (9%)	+13,2%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	6 (22,2%)	11 (15%)	+7,2%	11 (13%)	+9,2%
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	1 (3,7%)	1 (2%)	+1,7%	0	+3,7%
Поступление в образовательные организации	4 (14,8%)	1 (2%)	+12,2%	0	+14,8%
Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся	1 (3,7%)	1 (2%)	+1,7%)	2 (4%)	-0,3%
Условия проведения образовательного процесса	2 (7,4)	0	+7,4%	0	+7,4%
1.2.Тематика «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»					
Медицинская профилактика	1 (3,7%)	0	+3,7%	1 (2%);	+1,7%
2.Тематический раздел «Государство, общество, политика»					
2.1.Тематика «Основы государственного управления»					
Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	1 (3,7%)	0	+3,7%	1 (2%)	+1,7%
Прекращение рассмотрения обращения	1 (3,7%)	0	+3,7%	0	+3,7%

Наибольший интерес у граждан вызывают вопросы возникновения конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях, образовательных

стандартов и требований к образовательному процессу (44,4% от общего количества вопросов).

12. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

За отчетный период Обрнадзором Югры рассмотрено 24 обращения (21 вопрос). Все обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Службу, в том числе из Аппарата Губернатора автономного округа, рассмотрены Службой своевременно, без нарушения установленного законодательством срока рассмотрения обращений граждан.

По 14 вопросам, содержащимся в обращениях, даны разъяснения (67% от общего количества принятых решений).

Поддержано Обрнадзором Югры 5 вопросов, содержащихся в обращениях (24% от общего количества принятых решений). По поддержанным вопросам Обрнадзором Югры приняты следующие меры:

направлено письмо в образовательное учреждение с указанием на необходимость принятия управленческих решений по обеспечению создания специальных условий для учащихся с учетом рекомендации территориальной психолого-медико-педагогической комиссии и обязательных требований, установленных законодательством об образовании;

при рассмотрении одного вопроса образовательной организацией приняты меры по обеспечению приема документов для зачисления ребенка в 1-й класс;

прекращено рассмотрение обращений (по заявлению).

Оставлено без ответа автору 2 вопроса (9%) в связи с поступившими заявлениями о прекращении рассмотрения обращений.

Решение «Не поддержано» Обрнадзором Югры при рассмотрении в 1 квартале 2018 года обращений граждан не принимались.

Оценка результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, со стороны авторов обращений не давалась.

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

На конец отчетного периода находятся на рассмотрении 4 вопроса.

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

13. Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

Анализ обращений граждан, поступивших в Обрнадзор Югры в 1 квартале 2018 года свидетельствует об увеличении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, поскольку:

отсутствуют повторные обращения граждан;
не поступало в 1 квартале 2018 года обращений, содержащих предложения по порядку рассмотрения вопросов.

14. Заключительные положения

Анализ рассмотренных Службой в 1 квартале 2018 года обращений граждан, в том числе 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 1,5 раза и 1,88 раза соответственно.