

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

**Анализ рассмотренных за 2 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
июль 2019 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.....	5
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.....	9
13.	Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях	10
14.	Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях....	11
15.	Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях.....	12
16.	Заключительные положения	13

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

Во 2 квартале 2019 года в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Служба, Обрнадзор Югры) поступило 71 обращение граждан и юридических лиц (далее – обращения граждан), что больше в 2,9 раза в сравнении со 2 кварталом 2018 года (24 обращения граждан), в 1,2 раза в сравнении с аналогичным периодом 2017 года (59 обращений граждан). Данные представлены на рисунке 1.

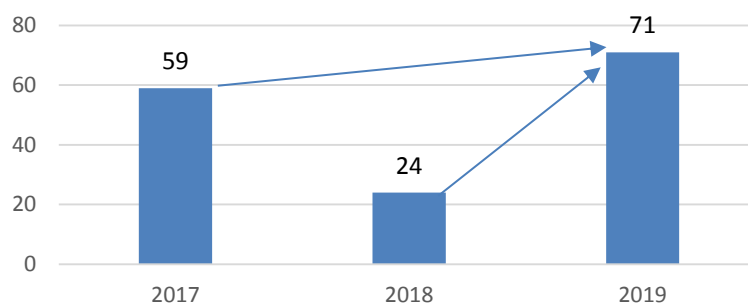


Рис. 1. Динамика поступления обращений в адрес Обрнадзора Югры за 2016-2018 гг.

Анализ поступивших за 2 квартал 2019 года обращений показал:

увеличение количества обращений в сравнении с аналогичными периодами 2017, 2018 годов и 1 кварталом 2019 года. Повышение активности жителей автономного округа связано с ситуацией, сложившейся в Сургутском филиале Московского колледжа №177 (35 обращений по одному вопросу);

рост количества обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (47 – во 2 квартале 2019 года, 27 — в 1 квартале 2019 года, 11 – во 2 квартале 2018 года, 24 – во 2 квартале 2017 года);

поступление одного «не обращения», содержащего благодарность в адрес Обрнадзора Югры;

увеличение количества обращений граждан из муниципальных образований автономного округа: Сургут, Кондинский район;

отсутствие обращений из муниципальных образований автономного округа: Когалым, Лангепас, Покачи, Радужный, Югорск, Нягань, Советский район, Нижневартовский район, Белоярский район, Ханты-Мансийский район.

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

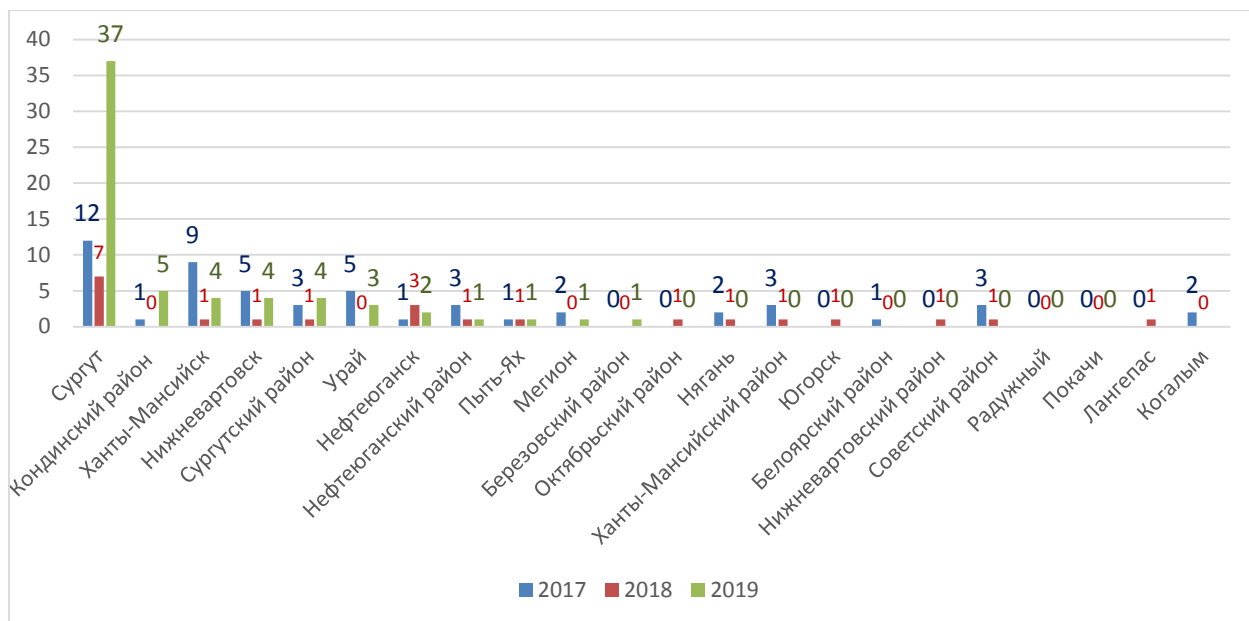


Рис. 2. «Распределение обращений, поступивших в Обрнадзор Югры в разрезе муниципальных образований автономного округа».

2. Форма поступления обращений

Наибольшее количество обращений (60, 84%) во 2 квартале 2019 года направлено заявителями в электронной форме. В сравнении с показателями 2017 и 2018 годов количество обращений в электронной форме от общего количества обращений возросла на 19 и 48 соответственно.

Сведения о динамике количества обращений по формам поступления за 2017-2019 годы представлена на рисунке 3.

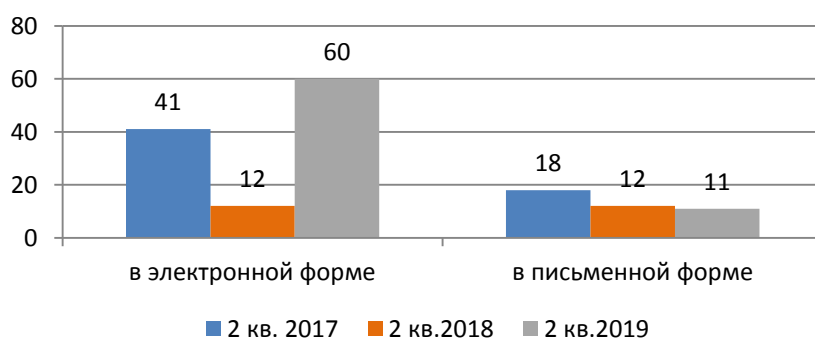


Рис. 3. Динамика количества обращений граждан по формам поступления за 2017-2019 гг.

3. Каналы поступления обращений

Во 2 квартале 2019 года большинство обращений (49 обращений, 69%) поступило в Обрнадзор Югры почтовым отправлением, из них 40 обращений (81,6% от общего количества обращений, поступивших почтовым отправлением) в электронной форме, переадресованных в Обрнадзор другими органами власти.

С использованием интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов автономного округа заявителями направлено 20 обращений (28,2%).

Отметим, что большинство обращений (20 из 24, 83%), направленных непосредственно в Обрнадзор Югры, поступило от граждан через сеть «Интернет».

Два обращения были доставлены лично авторами в Службу.

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 во втором квартале 2019 года в разрезе каналов связи представлена в таблице 1.

Таблица 1.

Каналы связи	2 кв.2018 г. (кол-во)	2 кв.2018 г. (доля в %)	2 кв.2019 г. (кол-во)	2 кв.2019 г. (доля в %)
Сеть «Интернет»	9	37,5	20	28,2
Каналы электронного обмена	3	12,5	0	0
Почтовое отправление	10	42	49	69
Факсимильная связь	1	4	0	0
Курьер	1	4	0	0
Лично	0	0	2	2,8
Всего	24	100	71	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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ) рассмотрено 10 обращений.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, поступивших в Обрнадзор Югры, запросы направлялись в адрес Департамента физической культуры и спорта Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований: г. Сургут, г.Урай, г. Нефтеюганск, г. Ханты-Мансийск, Кондинский район.

Запросы направлены в целях предоставления информации и документов образовательных учреждений, необходимых для рассмотрения обращений.

5. Динамика поступления повторных обращений граждан

В адрес Обрнадзора Югры во 2 квартале 2019 года году не поступали повторные обращения, что свидетельствует об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми мерами.

6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрнадзор Югры

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении со 2 кварталом 2018 года представлена в таблице 2.

Таблица 2

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении со 2 кварталом 2018

Социальный статус	2 кв.2019 (кол-во)	2.кв.2019 (доля в %)	2 кв.2018 (кол-во)	2 кв.2018 (доля в %)
Не указавшие социальный статус	19	26,8	1	4,2
Семья с детьми	38	53,5	14	58,3
Пенсионер	3	4,2	0	0
Рабочий	1	1,4	0	0
Служащий	2	2,8	5	20,8
Домохозяйка	0	0	0	0
Безработный	2	2,8	0	0
Предприниматель	1	1,4	4	16,7
Студент, учащийся	6	8,5	0	0
Творческая и научная интеллигенция	0	0	0	0
Осужденный	0	0	0	0
Военнослужащий	0	0	0	0

За отчетный период в адрес Обрнадзора Югры из числа граждан, указавших свой социальный статус, чаще всего обращались семьи с детьми (54,9%) и студенты, учащиеся (8,5%).

Доля граждан, не указавших свой социальный статус при направлении обращений во втором квартале 2019 года в сравнении со вторым кварталом 2018 года, заметно возросла.

7. Динамика поступления коллективных обращений

В отчетный период 2019 года в Обрнадзор Югры поступило 4 коллективных обращения, что составило 5,6% от общего количества поступивших обращений. В основном коллективные обращения поступают от родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций.

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

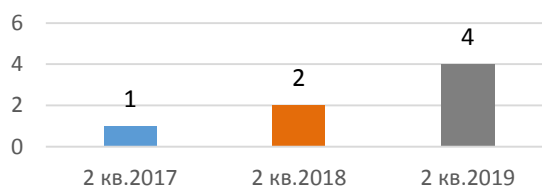


Рис. 4. Динамика поступления коллективных обращений

Таким образом, в сравнении с аналогичными периодами 2017, 2018 годов наблюдается увеличение (в 2 раза) количества коллективных обращений.

Большинство коллективных обращений сводится к вопросам, связанным с ситуацией, сложившейся в Сургутском филиале Московского колледжа № 177, осуществлявшем образовательную деятельность без лицензии.

8. Динамика поступления обращений от юридических лиц

За отчетный период юридическими лицами направлено в Службу 1 обращение. Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена на рисунке 5.

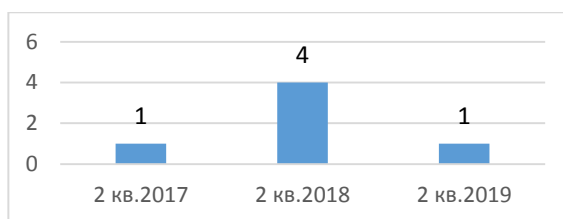


Рис. 5. Динамика поступления обращений от юридических лиц

На основе представленных данных отмечается существенное снижение количества обращений юридических лиц по сравнению со 2 кварталом 2018 года и остается на том же уровне в сравнении с аналогичным периодом 2017 года.

Юридическое лицо обращалось за разъяснениями по вопросам лицензирования образовательной деятельности.

9. Поступление обращений граждан для рассмотрения из других государственных органов

За отчетный период в Обрнадзор Югры переадресовано для рассмотрения по существу 47 обращений (52 вопроса) из следующих органов государственной власти:

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (15 обращений, 19 вопросов), 32% от общего количества переадресованных в Службу обращений);

органы прокуратуры автономного округа (32 обращения, 33 вопроса), 68% от общего количества переадресованных в Службу обращений.

Динамика поступивших в Обрнадзор Югры обращений от других органов власти за 2 квартал 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года, 1 кварталом 2019 года представлена на рисунке 6.

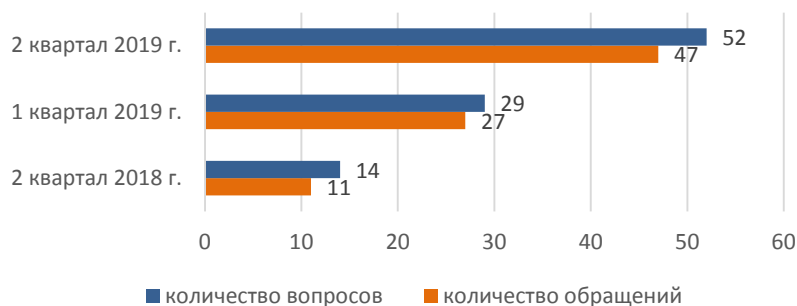


Рис. 6. Динамика поступивших в Обнадзор Югры обращений от других органов власти за 2 квартал 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года, 1 кварталом 2019 года

Количество обращений, поступивших для рассмотрения по существу в Обнадзор Югры из других органов государственной власти и должностных лиц, увеличилось по сравнению с первым кварталом 2019 года на 20 обращений, со 2 кварталом 2018 года на 36 обращений. Основную массу, 37 переадресованных в Обнадзор Югры обращений, составляют обращения в отношении Сургутского филиала Московского колледжа №177.

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

Во 2 квартале 2019 года руководителем Службы, заместителями руководителя Службы и руководителями структурных подразделений Службы проведен 21 личный прием граждан и представителей юридических лиц (21 вопрос), что в 1,9 раза больше показателя за аналогичный период 2018 года (11 личных приемов).

Во 2 квартале 2019 года в ходе личных приемов заявители чаще всего обращались за разъяснениями по лицензированию образовательной деятельности и соблюдению лицензионных требований. По всем вопросам заявителям даны исчерпывающие разъяснения норм законодательства в ходе личного приема.

11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях граждан

Обращения граждан, направленные во 2 квартале 2019 года на рассмотрение в Обнадзор Югры, можно классифицировать по следующим видам: заявление – 70, жалоба – 1 (во 2 квартале 2018 года: заявление – 5, жалоба – 18, предложение – 0; во 2 квартале 2017 года: заявление – 50, жалоба – 9, предложение – 0). Предложения граждан в адрес Обнадзора Югры в отчетный период не поступали.

Динамика поступивших в Обнадзор Югры обращений по видам классификации представлена на рисунке 7.



Рис. 7. Динамика поступивших в Обрнадор Югры обращений по видам классификации

Отмечается значительное сокращение количества жалоб. Поступившая во 2 квартале 2019 года жалоба содержала вопросы, указывающие на бездействие Департамента образования администрации города Сургута, в отчетный период находится на рассмотрении.

Увеличение количества поступивших во 2 квартале 2019 года заявлений, в сравнении с аналогичными периодами 2017, 2018 годов, связано с общим увеличением количества обращений, поступивших на рассмотрение в Службу.

Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, составило – 93, из них:

41 вопрос, содержащийся в обращениях граждан, поступили на рассмотрение в Обрнадор Югры непосредственно от заявителей;

52 вопроса, содержащиеся в обращениях граждан, поступили на рассмотрение в Обрнадор Югры из других органов государственной власти.

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

Решение вопросов, поставленных в обращениях 2 квартала 2019 года, находится в ведении автономного округа (88 вопросов, 94,6% от общего количества поступивших вопросов) и муниципальных образований автономного округа (5 вопросов, 5,4%). Вопросы, разрешение которых находится в ведении Российской Федерации, в отчетный период в Службу не поступали.

Сохраняется тенденция направления заявителями обращений в адрес Службы по вопросам, не относящимся к ее компетенции. За отчетный период из 93 вопросов, содержащихся в обращениях, 20 вопросов (21,7%) Обрнадором Югры направлены для рассмотрения в органы государственной власти и местного самоуправления, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов:

Управление министерства внутренних дел России по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре (5 вопросов);

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

Роспотребнадзор по ХМАО – Югре (3 вопроса);
 Департамент образования и молодежной политики
 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (1 вопрос);
 Администрация Кондинского района (3 вопроса);
 Управление министерства внутренних дел России по городу Сургуту
 (5 вопросов);
 Департамент образования администрации города Сургута (2 вопроса).

13. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

На рассмотрение в Обрнадзор Югры в отчетный период поступили вопросы тематических разделов «Социальная сфера» - 79 вопросов, «Оборона, безопасность, законность» - 8 вопросов, «Экономика» - 2 вопроса, «Государство, общество, политика» - 4 вопроса (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений).

Данные о тематике, видах и количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Обрнадзор Югры во 2 квартале 2019, 2018 годов, 1 квартале 2019 года, представлены в таблице 3.

Таблица 3

Тематика, виды и количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в
 Обрнадзор Югры во 2 квартале 2019 и 2018 годов, 1 квартале 2019 года

Вопросы	2 квартал 2019 г.	2 квартал 2018 г.	Разница (+,-)	1 квартал 2019 г.	Разница (+,-)
1.Тематический раздел «Социальная сфера»					
1.1.Тематика «Образование. Наука. Культура»					
Государственная итоговая аттестация обучающихся	8 (8,6%)	0	+8,6%	0	+8,6%
Доставка обучающихся	2 (2,2%)	1 (3%)	+3%	1 (2,2%)	+3%
Заработная плата педагогических работников	1 (1,1%)	2 (6%)	+3%	3 (6,7%)	+2,3%
Контроль качества и надзор в сфере образования	39 (42%)	0	+42%	19 (42,2%)	-0,2%
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	9 (9,7%)	9 (27%)	-17,3%	4 (8,9%)	+0,8%
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1 (1,1%)	0	+1,1%	1 (2,2%)	-1,1%
Образование, полученное в иностранном государстве	4 (4,3%)	0	+4,3%	0	+4,3%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	6 (6,5%)	6 (18%)	-11,5%	5 (11,1%)	-4,6%
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	1 (1,1%)	0	+1,1%	0	+1,1%
Питание обучающихся	3 (3,2%)	1 (3%)	+0,2%	0	+3,2%
Поступление в образовательные	2 (2,2%)	3 (9%)	-6,8%	2 (4,4%)	+2,2%

организации					
1.2. Тематика «Труд и занятость населения»					
Надзор и контроль за соблюдением трудоустройства	1 (1,1%)	0	+1,1%	0	+1,1%
1.3. Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»					
Порядок подтверждения трудового стажа для назначения пенсий	1 (1,1%)	0	+1,1%	0	+1,1%
2. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»					
2.1. Тематика «Уголовное право. Исполнение наказаний»					
Рассмотрение в рамках уголовно- процессуального законодательства	5 (5,4%)	1 (3%)	+2,4%	0	+5,4%
2.2. Тематика «Безопасность и охрана правопорядка»					
Борьба с коррупцией	3 (3,2%)	0	+3,2%	0	+3,2%
3. Тематический раздел «Экономика»					
3.1. Тематика «Хозяйственная деятельность»					
Дорожные знаки и дорожная разметка	2 (2,2%)	0	+2,2%	0	+2,2%
4. Тематический раздел «Государство, общество, политика»					
4.1. Тематика «Основы государственного управления»					
Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	2 (2,2%)	2 (6%)	-3,8%	1 (2,2%)	0
Прекращение рассмотрения обращения	2 (2,2%)	0	+2,2%	0	+2,2%

Наибольший интерес у граждан, в том числе в сравнении со 2 кварталом 2018 года, вызвал вопрос «Контроль качества и надзор в сфере образования» (42% от общего количества вопросов). Активность граждан связана с ситуацией в отношении Сургутского филиала Московского колледжа №177, осуществлявшего образовательную деятельность при отсутствии лицензии (35 обращений по одному вопросу). Материалы обращений направлены Обрнадзором Югры в правоохранительные органы для рассмотрения в рамках уголовного дела.

Анализ динамики доли вопросов от общего количества, поступивших на рассмотрение в Обрнадзор Югры во 2 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года, не показал значительных (более 10%) отклонений.

14. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

За отчётный период Обрнадзором Югры рассмотрено 59 обращений (70 вопросов). Все обращения рассмотрены Службой своевременно, без нарушения установленного законодательством срока.

Результаты рассмотрения обращений представлены в таблице 4.

Таблица 4

Результаты рассмотрения обращений во 2 квартале 2019 года

Результат рассмотрения	2 кв.2019 г. (кол-во вопросов)	2 кв.2019 г. (доля %)	2 кв.2018 г. (кол-во вопросов)	2 кв.2018 г. (доля %)
Поддержано	4	5,7%	2	7%
Не поддержано	1	1,4%	0	0%
Разъяснено	61	87,2%	23	86%
Оставлено без ответа	4	5,7%	2	7%

автору				
Итого	70	100%	27	100%

По результатам рассмотрения обращений приняты решения «поддержано» по 4 вопросам, что составляет 5,7% от общего количества принятых решений.

По 61 вопросу даны разъяснения (87,2% от общего количества принятых решений).

Решение «не поддержано» принято Обрнадзором Югры при рассмотрении одного вопроса.

По четырем обращениям (4 вопроса) Обрнадзором Югры принято решение «Оставить без ответа автору». Рассмотрение двух обращений (2 вопроса) прекращено Обрнадзором Югры в связи с поступлением заявлений граждан о прекращении рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 5 статьи 5 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». На два анонимных обращения ответ заявителям не направлялся в соответствии с пунктом 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В конце отчетного периода на рассмотрении находятся 3 вопроса.

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

По итогам рассмотрения обращений Обрнадзором Югры во 2 квартале 2019 года приняты следующие меры реагирования:

№ п/п	Принятые меры	Характер вопроса	Муниципальное образование
1.	Направление информации в УМВД по г. Сургуту для приобщения к материалам уголовного дела (29)	Взыскание денежных средств за обучение в отсутствие лицензии на осуществление образовательной деятельности	г. Сургут
2.	Выдача предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (1)	Ведение образовательной деятельности по образовательной программе, не указанной в лицензии	г. Нижневартовск
3.	Дисциплинарное взыскание (1)	Принуждение родителей к проведению ремонтных работ в классе	г. Нефтеюганск
4.	Указание на удовлетворение требований заявителя (1)	Отказ в выдаче документов при отчислении из образовательной организации	г. Урай
5.	Прекращение рассмотрения ранее направленного обращения (2)	Поступление заявления о прекращении рассмотрения обращения	г. Сургут, г. Ханты-Мансийск

15 Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

Обрнадзором Югры инициировалось оценивание заявителями результатов рассмотрения обращений. Вместе с тем оценка результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, со стороны авторов обращений в большинстве случаев не давалась: в отчетный период поступила одна положительная оценка со стороны заявителя.

Анализ обращений граждан, поступивших в Обрнадзор Югры во 2 квартале 2019 года, свидетельствует об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения и принятыми мерами, поскольку жалобы на действия должностных лиц Службы при рассмотрении обращений в 2019 году не поступали.

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

16. Заключительные положения

Анализ рассмотренных Службой во 2 квартале 2019 года обращений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показал следующее:

активность населения по вопросам, относящимся к компетенции Обрнадзора Югры, в сравнении с аналогичными периодами 2018-2017 годов возросла;

большинство обращений граждане направляют 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».