

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

**Анализ рассмотренных за 4 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  
январь 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

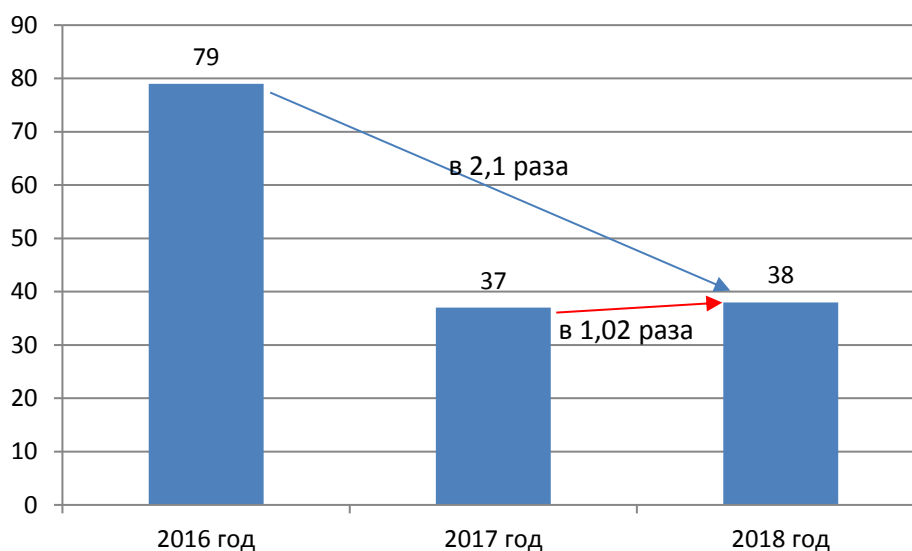
1. Динамика поступления в адрес Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обращений граждан (юридических лиц).....	3
2. Форма поступления обращений .....	4
3. Каналы поступления обращений .....	5
4. Характеристика запросов информации .....	5
5. Динамика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

Количество поступивших в IV 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 (38 обращений) (далее – обращения граждан) незначительно увеличилось (на 1 обращение) по сравнению с IV кварталом 2017 года (37 обращений граждан) и сократилось в 2,1 раза по отношению к аналогичному периоду 2016 года (79 обращений граждан). Данные представлены в диаграмме 1.

*Диаграмма 1*

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



Анализ поступивших за IV квартал 2018 года обращений граждан показал: сократилось количество обращений (в 2,1 раза) в сравнении с аналогичным периодом 2016 г. и осталось на уровне показателя 2017 года, что показывает наметившуюся тенденцию снижения активности граждан по вопросам, относящимся к компетенции Обрнадзора Югры;

в сравнении с IV кварталом 2017 года в 1,1 раза уменьшилось количество обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (18 – в IV квартале 2018 года, 17 – в IV квартале 2017 года);

уменьшилось количество обращений из муниципальных образований автономного округа: г. Когалым – в 3 раза, г. Нижневартовск – в 2,5 раза; Сургутский район – в 2 раз, г. Сургут – в 1,1 раза;

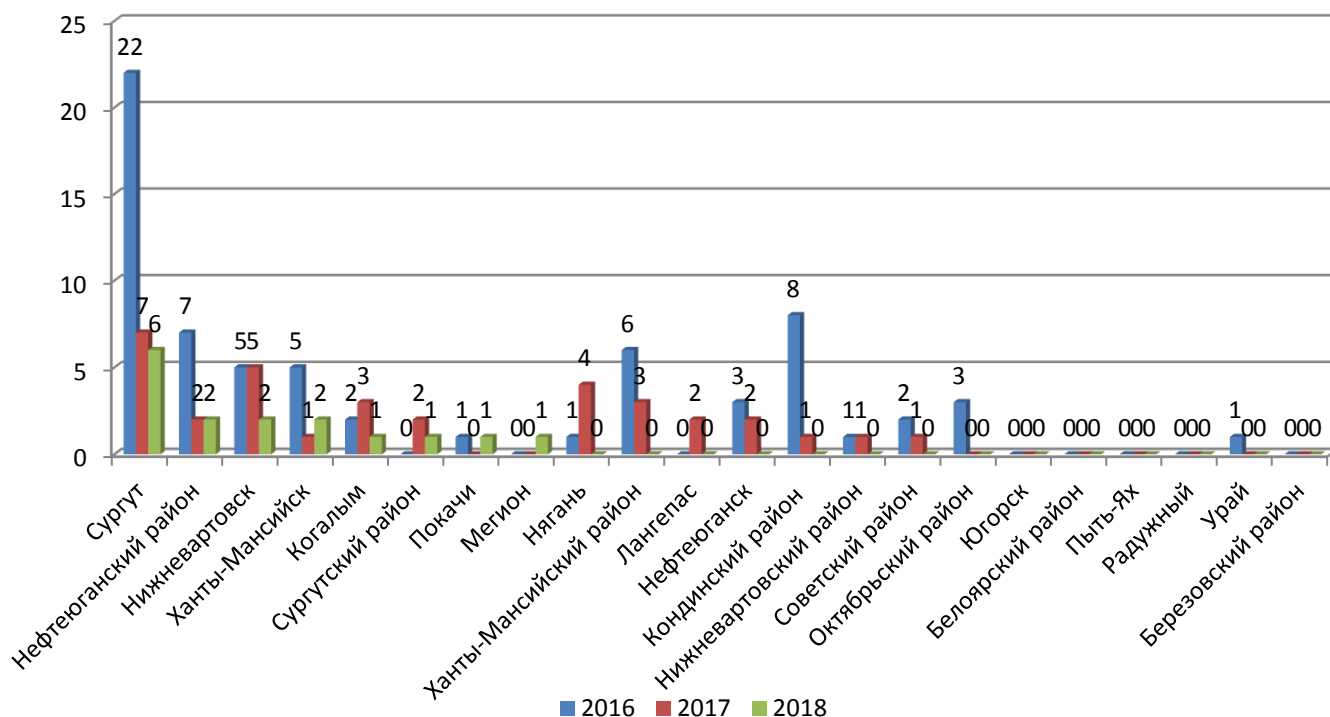
незначительно возросла активность граждан по обращениям в муниципальных образованиях автономного округа (на 1 обращение): Мегион, Покачи, Ханты-Мансийск;

отсутствовали обращения из муниципальных образований автономного округа: г. Лангепас, г. Нефтеюганск, г. Нягань, г. Пыть-Ях, г. Радужный, г. Урай, г. Югорск, Белоярский, Кондинский, Нижневартовский, Советский, Октябрьский и Ханты-Мансийский районы.

Статистика по уровню активности населения в городских округах и муниципальных районах автономного округа за IV 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».*



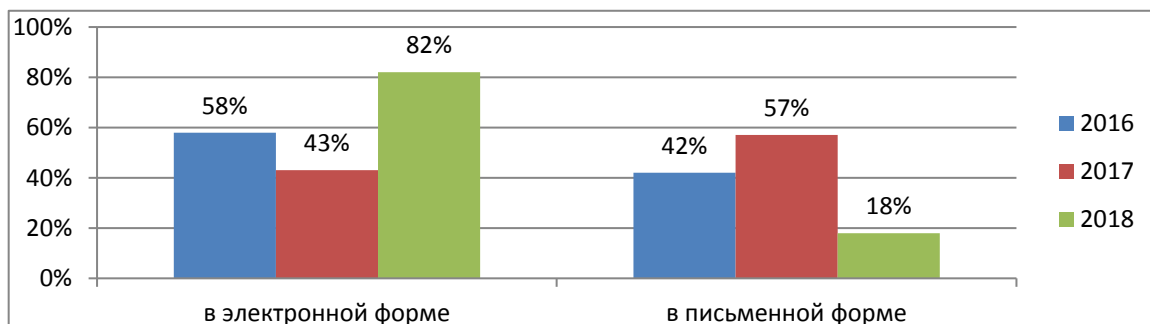
## 2. Форма поступления обращений

В IV квартале 2018 года большинство поступивших обращений (32, 84%) направлены заявителями в форме электронного документа.

Динамика количества обращений по формам их поступления за IV квартал 2016-2018 годов представлена в диаграмме 3.

Диаграмма 3

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



Как следует из диаграммы 3, в IV квартале 2018 года уменьшилось количество поступивших обращений в письменной форме на 39 % в сравнении с IV кварталом 2017 года и на 24 % по отношению к IV кварталу 2016 года.

### 3. Каналы поступления обращений

При направлении обращений в Обрнадзор Югры в IV квартале 2018 года заявители в основном использовали сеть Интернет (18 обращений, 47,4%), что обусловлено востребованностью раздела «Личный кабинет» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов власти автономного округа.

Почтовым отправлением направлено 17 обращений (44,7%) в том числе от иных органов власти в адрес Службы 15 обращений (39,5%). Два обращения было доставлено лично автором в Службу.

Динамика поступления обращений в Обрнадзор Югры в IV 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»	18	47,4	16	43,3
Каналы электронного обмена	0	0	0	0
Почтовое отправление	17	44,7	17	45,9
Факсимильная связь	1	2,6	0	0
Курьер	0	0	0	0
Лично	2	5,3	4	10,8
Всего	38	100	37	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 Обрнадзором Югры рассмотрено 17 обращений.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, поступивших в Обрнадзор Югры, запросы направлялись в адрес Департамента образования и молодежной политики автономного округа, МБОУ «Салымская средняя общеобразовательная школа №2», органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований: Когалыма, Мегиона, Нижневартовска, Сургута, Ханты-Мансийска, Кондинского, Нефтеюганского, Октябрьского и Ханты-Мансийского районов.

Запросы содержали вопросы о предоставлении информации и документов образовательных учреждений, регламентирующих правила приема в учреждение на обучение, правила внутреннего распорядка учащихся Учреждения, расписание занятий учащихся, информации об

организации в учреждениях групп продленного дня и сопровождения первоклассников, разрешения конфликтных ситуаций и др.

## 5. Динамика поступления повторных обращений граждан

В IV квартале 2018 года отмечается появление повторного обращения в адрес Обрнадзора Югры (1 обращение). Обращение содержало вопрос увольнения и восстановления в работе. При повторном рассмотрении обращения не установлено нарушений при рассмотрении предыдущего обращения, заявителю дан обоснованный ответ.

## 6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Обрнадзор Югры

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

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

педагогических работников и работников образовательных организаций – 15 обращений (39,5 % от общего количества поступивших обращений в IV квартале 2018 года);

родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников образовательных организаций – 17 обращений (44,7 %);

студентов, учащихся – 5 обращений (13,2 %);

юридических лиц – 2 обращения (5,3 %);

Обращения льготных категорий граждан составили 5,3 % от общего количества поступивших обращений, из них: многодетные семьи – 2,65 %, инвалиды – 2,65 %.

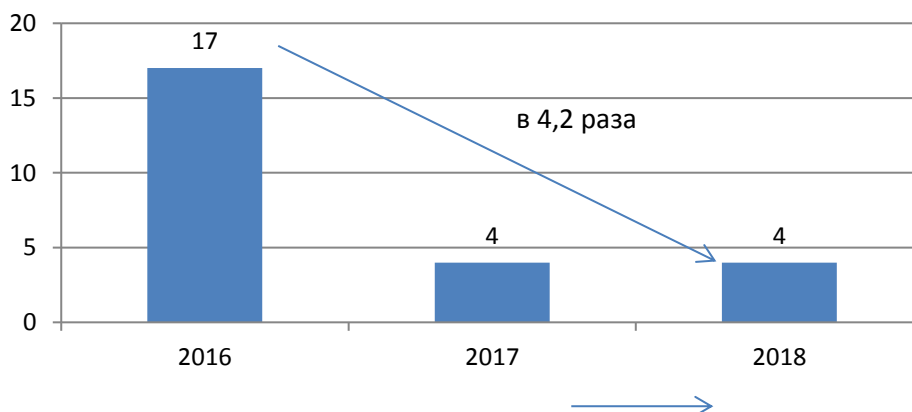
## 7. Динамика поступления коллективных обращений

В IV квартале 2018 года в Обрнадзор Югры поступало 4 коллективных обращения.

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

Диаграмма 4.

Динамика поступления в Обрнадзор Югры коллективных обращений



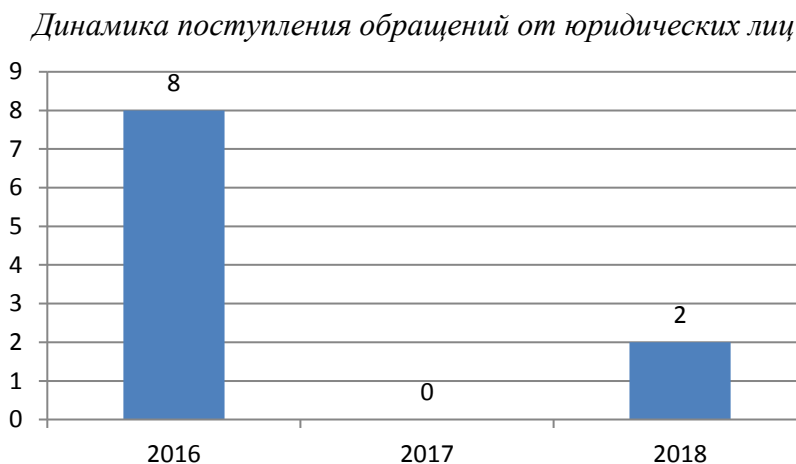
Таким образом, в IV квартале 2018 года, в сравнении с аналогичным периодом 2017 года сохраняется на одном уровне количество коллективных обращений, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года наблюдается значительное (в 4,2 раза) снижение количества коллективных обращений.

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

В IV квартале 2018 года юридическими лицами в Службу направлено 2 обращения.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена в диаграмме 5.

*Диаграмма 5.*



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

За отчетный период в Обрнадор Югры поступило на рассмотрение 18 обращений из следующих органов государственной власти и должностных лиц:

Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 9 обращений;

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – 4 обращения;

Министерство просвещения Российской Федерации – 2 обращения;

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – 1 обращение;

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

Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 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, увеличилось по сравнению с

аналогичным периодом 2017 года (17) на 1 обращение и уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (46) на 28 обращений.

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

Поступившие в IV квартале 2018 года на рассмотрение в Обрнадзор Югры обращения (38) можно классифицировать по следующим видам: заявление – 24; жалоба – 14; предложение – 0 (в 2016 году заявлений – 69, жалоб – 10, предложений – 0; в 2017 году заявлений – 15, жалоб – 21, предложений – 1).

Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, составило – 47, из них:

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

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

В IV квартале 2018 года отмечается снижение количества поступления жалоб на 33,3% 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 в муниципальных образованиях Сургут, Ханты-Мансийск, Нижневартовск, Нефтеюганский и Ханты-Мансийский районы.

Показатель активности населения автономного округа по количеству поставленных вопросов увеличился в 1,1 раза в сравнении с 2017 годом и сократился в 3,5 раза в сравнении с 2016 годом.

В ходе личного приема должностными лицами Обрнадзора Югры рассмотрено 13 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 (46 вопросов, 98%) и муниципальных образований автономного округа (1 вопрос, 2 %). Вопросы, разрешение которых находится в ведении Российской Федерации, в IV квартале 2018 года в Службу не поступали.

Общее количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, составляет 42 человека.



Сохраняется тенденция направления заявителями обращений в адрес Службы по вопросам, не относящимся к ее компетенции. За IV квартал 2018 года из 47 вопросов, содержащегося в обращениях, 4 вопроса (8,5%) Обрнадзором Югры направлены для рассмотрения по компетенции:

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

Роспотребнадзор – 1 вопрос;

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

Комитет по образованию Ханты-Мансийского района – 1 вопрос.

## 12. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

Обрнадзором Югры в IV квартале 2018 года рассматривались вопросы тематических разделов «Социальная сфера» - 44 вопроса, «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 IV квартале 2018 года, включает:

Вопросы	4 квартал 2018 г.	4 квартал 2017 г.	Разница (+,-)	3 квартал 2018 г.	Разница (+,-)
<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 (2%)	0	+2%	0	+2%
Заработная плата педагогических работников	3 (6%)	0	+6%	1 (3%)	+3%
Контроль качества и надзор в сфере образования	2 (4%)	4 (9%)	-5%	2 (6%)	-2%
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	10 (21%)	4 (9%)	+12%	6 (19%)	+2%
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	1 (2%)	0	+2%	0	+2%
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1 (2%)	8 (18%)	-16%	2 (6%)	+4%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	6 (13%)	10 (23%)	-10%	5 (16%)	-3%
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	1 (2%)	0	+2%	3 (9%)	-7%
Поступление в образовательные организации	1 (2%)	0	+2%	0	+2%
Условия проведения образовательного процесса	9 (19%)	6 (14%)	+5%	4 (12%)	+7%

<b>1.2. Тематика «Труд и занятость населения»</b>					
Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	5 (10%)	4 (9%)	+1%	0	+10%
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	4 (8%)	0	+8%	0	+8%
<b>2. Тематический раздел «Государство, общество, политика»</b>					
<b>2.1. Тематика «Основы государственного управления»</b>					
Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	3 (6%)	2 (4%);	+2%	1 (3%)	+3%

Наибольший интерес у граждан вызывают вопросы, связанные чаще всего с условиями проведения образовательного процесса и возникновением конфликтных ситуаций в образовательных организациях (40% от общего количества вопросов). Наибольшая активность населения по данным вопросам отмечается в г. Сургуте и Нефтеюганском районе.

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

За отчетный период Обрнадзором Югры рассмотрено 33 обращения граждан (35 вопросов). Все обращения рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По 33 вопросам, содержащимся в обращениях, даны разъяснения (97% от общего количества принятых решений).

По 1 вопросу Обрнадзором Югры при рассмотрении в IV квартале 2018 года обращений принято решение «Поддержано».

При рассмотрении обращений в 4 квартале 2018 года Обрнадзором Югры приняты следующие меры:

выдано 2 предостережения о недопустимости нарушения законодательства об образовании;

образовательная организация включена в план проведения плановых проверок юридических лиц.

Решений «не поддержано» Обрнадзором Югры при рассмотрении в IV квартале 2018 года обращений не принималось.

По одному обращению Обрнадзором Югры не давался ответ автору в соответствии с пунктом 4.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст обращения не позволяет определить его суть).

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

На конец отчетного периода находятся на рассмотрении 9 вопросов.

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 IV 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 аналогичным периодом 2017 года осталась на одном уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года снизилась в 2,1 раза;

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