

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

**Анализ рассмотренных за 2018 год  
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**

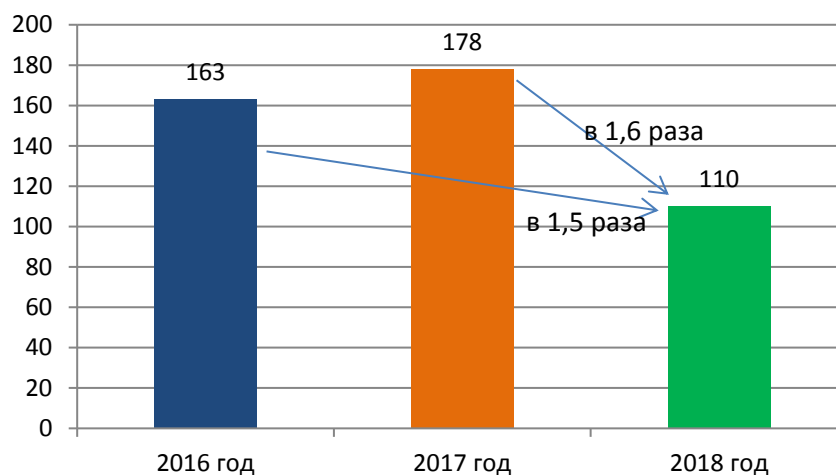
г. Ханты-Мансийск  
январь 2019 года

## 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.....	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....	8
10. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.....	9
11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях.....	10
12. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях.....	11
13. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях .....	11
14. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях....	14
15. Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях.....	16
16. Заключительные положения .....	16

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

В 2018 году в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Служба, Обрнадзор Югры) поступило 110 обращений граждан и юридических лиц (далее – обращения), что в 1,6 раза меньше в сравнении с аналогичным периодом 2017 года (178 обращений), в 1,5 раза меньше в сравнении с аналогичным периодом 2016 года (163 обращения). Данные представлены на рисунке 1.



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

Анализ поступивших за 2018 год обращений показал:

сократилось количество обращений в сравнении с 2016-2017 гг., что показывает наметившуюся тенденцию снижения активности граждан по вопросам, относящимся к компетенции Обрнадзора Югры;

уменьшилось в 2 раза количество обращений, переадресованных для рассмотрения в Обрнадзор Югры другими органами государственной власти (37 – в 2018 году, 79 - в 2017 году);

уменьшилось количество обращений из муниципальных образований автономного округа: г. Урай в 7 раз, Советский район и Кондинский район в 5 раз, г. Радужный и Нижневартовский район в 3 раза, г. Ханты-Мансийск в 2,6 раза, Сургутский район в 2,5 раза, г. Нягань 2,25 раза, г. Когалым в 2 раза, Ханты-Мансийский район в 2 раза, Нефтеюганский район 1,4 раза;

увеличилось количество обращений граждан из муниципальных образований автономного округа: Октябрьский район в 4 раза, Белоярский район в 3 раза;

отсутствовали обращения из Березовского района. Причем обращения из данного муниципального образования в Обрнадзор Югры не поступают второй год подряд.

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

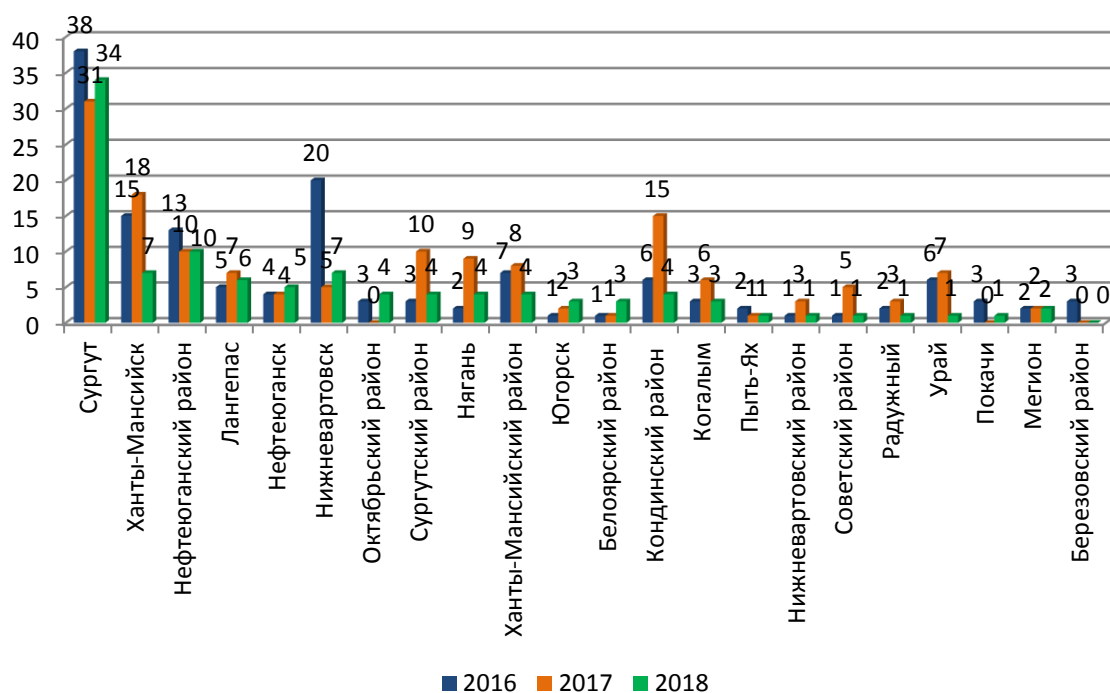


Рис. 2. «Распределение обращений, поступивших в Обнадзор Югры в разрезе муниципальных образований автономного округа».

## 2. Форма поступления обращений

В 2018 году наибольшее количество обращений поступило в форме электронного документа 87 (79%). В сравнении с показателями 2016 и 2017 годов доля обращений в письменной форме сократилась практически в два раза от общего количества обращений.

Сведения о динамике количества обращений по формам поступления за 2016-2018 годы представлена на рисунке 3.

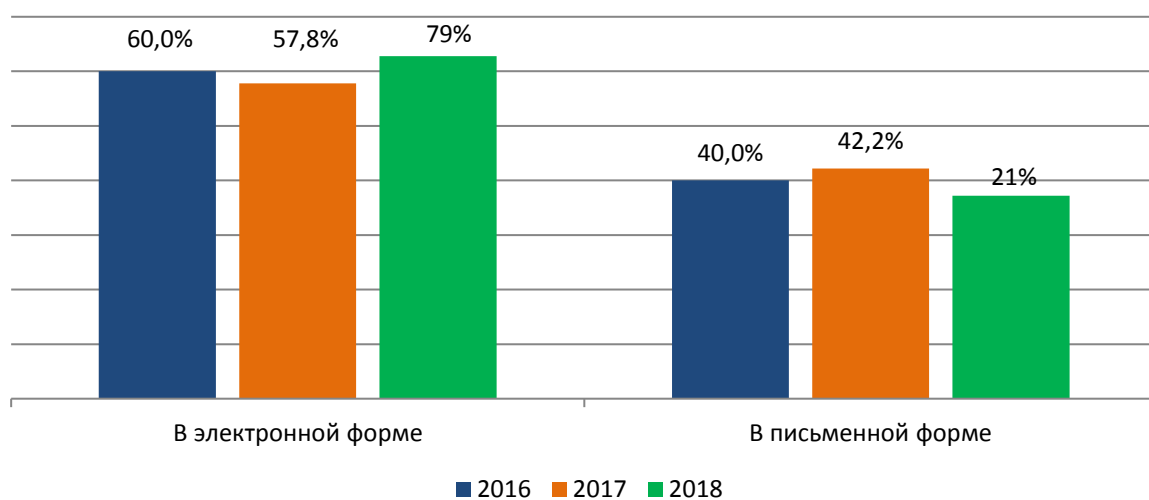


Рис. 3. Динамика количества обращений граждан по формам поступления за 2016-2018 гг.

### 3. Каналы поступления обращений

При направлении обращений в Обрнадзор Югры в 2018 году заявители в основном использовали сеть Интернет (67 обращений, 61%), что обусловлено востребованностью раздела «личный кабинет» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов автономного округа.

Почтовым отправлением направлено 34 обращения (30%), из которых 30 обращений переадресовано для рассмотрения по существу в Обрнадзор Югры иными органами власти.

По каналам электронного обмена (межведомственный электронный документооборот) поступило 3 обращения (3%). Менее всего заявители используют такие каналы связи, как факсимильная связь (2%), курьер (1%), личная доставка (3%).

Три обращения было доставлено лично авторами в Службу.

Динамика поступления обращений в Обрнадзор Югры в 2018 году 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»	67	61	107	58
Каналы электронного обмена	3	3	0	0
Почтовое отправление	34	30	70	38
Факсимильная связь	2	2	1	0,5
Курьер	1	1	0	0
Лично	3	3	6	3,5
Всего	110	100	184	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 49 обращений.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, поступивших в Обрнадзор Югры, запросы направлялись в адрес Депсоцразвития Югры, Департамент образования и молодежи Югры, глав администраций муниципальных образований автономного округа, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории муниципальных образований г. Сургут, г. Ханты-Мансийск, г. Лангепас, г. Нягань, г. Нижневартовск, г. Нефтеюганск, г. Пыть-Ях, г. Когалым, г. Урай, г. Югорск, Белоярский, Сургутский, Ханты-Мансийский, Октябрьский, Нефтеюганский, Нижневартовский, Кондинский районы. Запросы предоставления информации и документов образовательных учреждений направлены по вопросам приема в образовательное учреждение

на обучение, перевода обучающихся из класса в класс, организации внеурочной деятельности, установления учебной нагрузки педагогических работников, соблюдения прав обучающихся на получение общего образования и уважение человеческого достоинства, защиту от всех форм физического и психического насилия, оскорбления личности, разрешения конфликтных ситуаций и др.

## **5. Динамика поступления повторных обращений граждан**

Повторные обращения в адрес Обрнадзора Югры в 2018 году практически не поступали. Отмечается единичный случай появления повторного обращения в IV квартале 2018 года.

Обращение содержало вопрос увольнения и восстановления на работе учителя. При рассмотрении повторного обращения в соответствии с информацией Общероссийского профсоюза образования не установлено нарушений требований законодательства, заявителю дан обоснованный ответ.

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

Основная доля поступивших в 2018 году в Обрнадзор Югры обращений граждан приходится на обращения от:

родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников образовательных организаций – 52 обращения, что составляет 47% от общего количества поступивших обращений в 2018 году;

педагогических работников образовательных организаций – 37 обращений (34%);

обучающихся, студентов, выпускников образовательных организаций – 11 обращений (9%);

предпринимателей – 8 (7%);

не указано социальное положение – 3 (3%).

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

Обращения от иностранных граждан и лиц без гражданства в адрес Обрнадзора Югры в 2018 году не поступали.

## **7. Динамика поступления коллективных обращений**

В 2018 году в Обрнадзор Югры поступило 7 коллективных обращений, что составило 6% от общего количества поступивших в 2018 году обращений. В основном коллективные обращения поступают от родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников образовательных организаций.

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

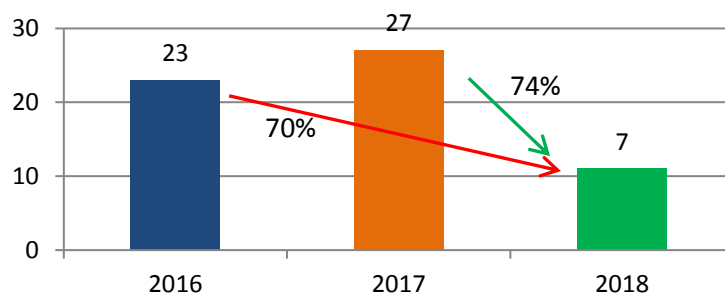


Рис. 4. Динамика поступления коллективных обращений

Отмечается снижение количества коллективных обращений на 74% в сравнении с 2017 годом и на 70% по отношению к 2016 году.

Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам: нарушения прав обучающихся при отказе от вакцинации против кори, уважения человеческого достоинства обучающихся, переходом на пятидневную учебную неделю, нахождения детей с нервно-психическими расстройствами в группе общеразвивающего вида (от родителей несовершеннолетних обучающихся);

приобретения наглядного и раздаточного материала (от работников образовательной организации).

## 8. Динамика поступления обращений от юридических лиц

В 2018 году юридическими лицами направлено в Службу 9 обращений. Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена на рисунке 5.

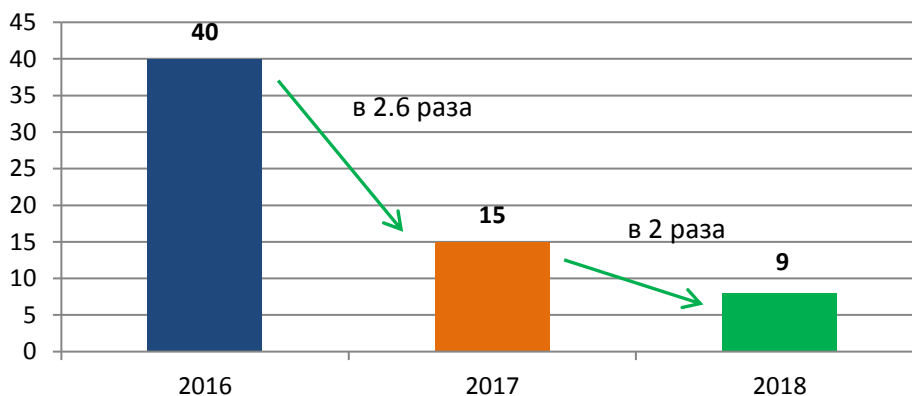


Рис. 5. Динамика поступления обращений от юридических лиц

Таким образом, в 2018 году отмечается существенное снижение количества обращений юридических лиц по сравнению с 2017 и 2016 годами.

Юридические лица обращались за разъяснениями по вопросам лицензирования образовательной деятельности, соблюдения требований к образовательному процессу.

### **9. Поступление обращений граждан для рассмотрения из других государственных органов**

За отчетный период в Обрнадзор Югры переадресовано для рассмотрения по существу 37 обращений из следующих органов государственной власти и должностных лиц:

Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (14 обращений, 38 % от общего количества переадресованных в Службу обращений);

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (9 обращений, 24 % от общего количества переадресованных в Службу обращений);

Министерство просвещения Российской Федерации (4 обращения, 11 % от общего количества переадресованных в Службу обращений);

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (4 обращения, 11 % от общего количества переадресованных в Службу обращений);

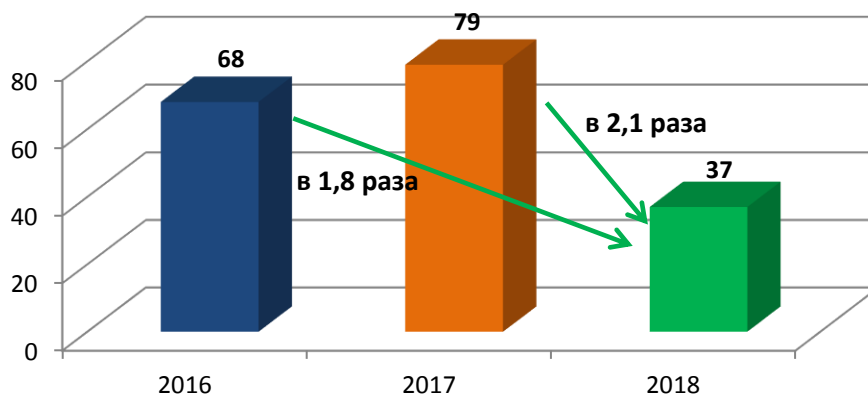
Уполномоченный по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (2 обращения, 5 % от общего количества переадресованных в Службу обращений);

Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (2 обращения, 5 % от общего количества переадресованных в Службу обращений);

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (1 обращение, 1,5 % от общего количества переадресованных в Службу обращений);

Уполномоченный по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (1 обращение, 1,5 % от общего количества переадресованных в Службу обращений).

Динамика поступивших в Обрнадзор Югры обращений от других органов власти за 2018 год в сравнении с 2017, 2016 годами представлена на рисунке 6.



*Рис. 6. Динамика поступивших в Обрнадзор Югры обращений от других органов власти за 2018 год*

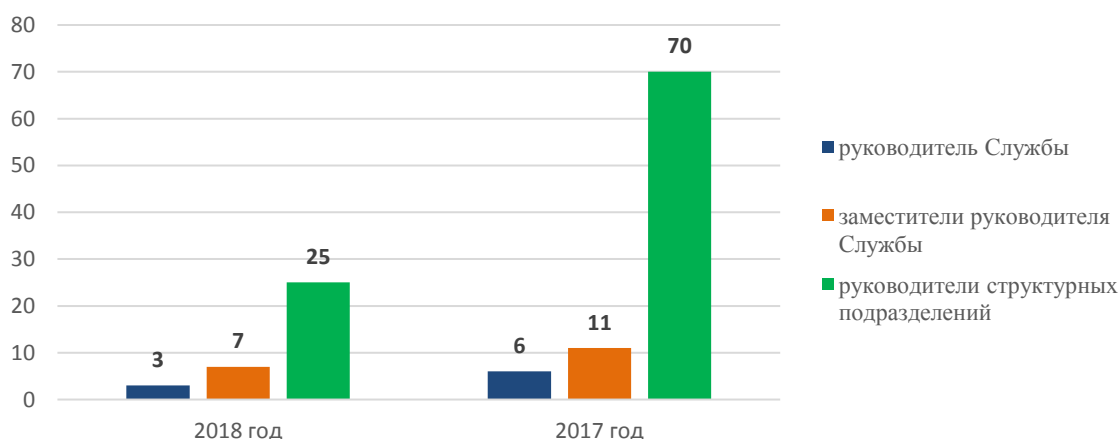


Количество обращений, поступивших для рассмотрения по существу в Обрнадзор Югры из других органов государственной власти и должностных лиц, уменьшилось по сравнению с 2017 годом на 42 обращения (в 2,1 раза), с 2016 годом на 31 обращение (в 1,8 раза). Переадресованные в Обрнадзор Югры обращения в основном являются единичными и ранее Службой не рассматривались.

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

В 2018 году руководителем Службы, заместителями руководителя Службы и руководителями структурных подразделений Службы проведено 35 личных приемов граждан и представителей юридических лиц, что на 40% меньше показателя за 2017 год (87 личных приемов).

Сведения о динамике количества личных приемов, проведенных руководителем Службы, заместителями руководителя Службы и руководителями структурных подразделений Службы в 2018, 2017 годах, представлены на рисунке 7.



*Рис. 7. Динамика количества личных приемов, проведенных руководителем Службы, заместителями руководителя Службы и руководителями структурных подразделений Службы в 2018, 2017 годах*

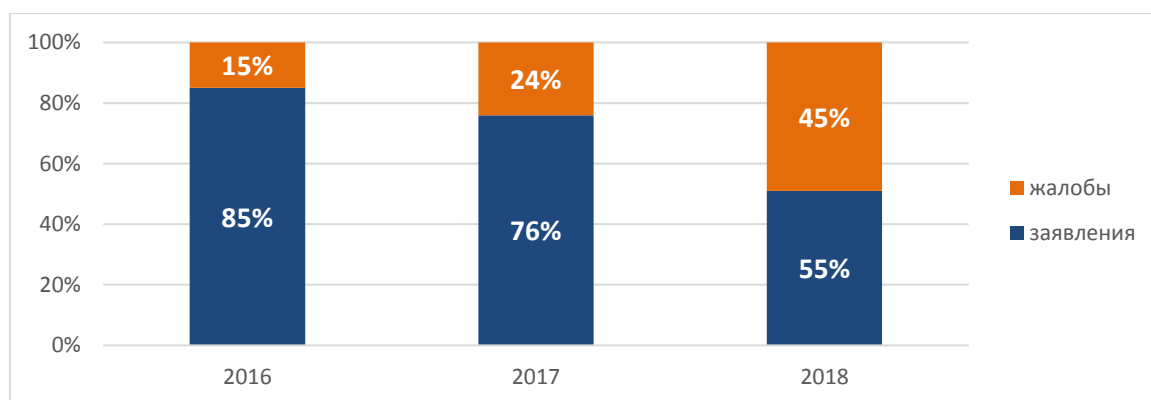
В 2018 году в ходе личных приемов заявители чаще всего (74% от общего количества вопросов) обращались за разъяснениями по лицензированию образовательной деятельности и соблюдению лицензионных требований. Также заявителей интересовали вопросы, связанные с государственной аккредитацией образовательной деятельности, особенностями реализации дополнительных предпрофессиональных программ, подтверждением документов об образовании и квалификации, проведением государственной итоговой аттестации. По указанным вопросам заявителям даны исчерпывающие разъяснения норм законодательства в ходе личного приема.

По результатам проведения двух личных приемов руководителям структурных подразделений Службы даны поручения о дополнительном рассмотрении заявлений граждан и направлении им письменных ответов по вопросам правомерности действий работников дошкольной образовательной организации и распределения учебной нагрузки между педагогическими работниками. В установленные сроки заявителям были направлены мотивированные ответы по существу поставленных вопросов.

### **11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях граждан**

Обращения граждан, направленные в 2018 году на рассмотрение в Обрнадзор Югры, можно классифицировать по следующим видам: заявление – 60, жалоба – 50 (в 2017 году: заявления – 136, жалоба – 42, предложение – 1; в 2016 году: заявления – 137, жалоба – 25, предложение – 0). Предложения граждан в адрес Обрнадзора Югры в 2018 году не поступали.

Динамика поступивших в Обрнадзор Югры обращений по видам классификации представлена на рисунке 8.



*Рис. 8. Динамика поступивших в Обрнадзор Югры обращений по видам классификации*

В 2018 году отмечается увеличение количества поступления жалоб на 21% по сравнению с 2017 годом и на 30% по сравнению с 2016 годом.

Большинство вопросов по поступившим жалобам связано с возникновением конфликтных ситуаций в образовательной организации, нарушением прав обучающихся, распределением учебной нагрузки педагогических работников, стимулирующих выплат, приемом в образовательные организации.

Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, составило – 138, из них:

92 вопроса, содержащийся в обращениях граждан, поступил на рассмотрение непосредственно в Обрнадзор Югры;

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

Показатель активности населения автономного округа по количеству поставленных вопросов сократился в 1,5 раза в сравнении с 2016 годом и в 1,6 раза в сравнении с 2017 годом.

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

Решение вопросов, поставленных в обращениях 2018 года, находится в ведении автономного округа (131 вопрос, 95%) и муниципальных образований автономного округа (7 вопросов, 5%). Вопросы, разрешение которых находится в ведении Российской Федерации, в 2018 году в Службу не поступали.

Сохраняется тенденция направления заявителями обращений в адрес Службы по вопросам, не относящимся к ее компетенции. За 2018 год из 138 вопросов, содержащегося в обращениях, 20 вопросов (14,6%) Обрнадзором Югры направлены для рассмотрения в органы государственной власти, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов:

Государственная инспекция труда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (4 вопроса);

Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (3 вопроса);

Роспотребнадзор по ХМАО – Югре (3 вопроса);

Департамент образования администрации города Сургута (3 вопроса);

Управление внутренних дел по ХМАО – Югре (2 вопроса);

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

Управление образования администрации г. Радужный (1 вопрос);

Комитет по образованию Ханты-Мансийского района (1 вопрос);

Управление образования администрации Советского района (1 вопрос);

Прокуратура города Сургута (1 вопрос).

## **13. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

На рассмотрение в Обрнадзор Югры в 2018 году поступали вопросы тематических разделов «Социальная сфера» - 125 вопросов, «Государство, общество, политика» - 9 вопросов, «Оборона, безопасность, законность» - 2 вопроса, «Экономика» - 2 вопроса (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений):

Вопросы	2018 г.	2017 г.	Разница (+,-)
<b>1.Тематический раздел «Социальная сфера»</b>			
<b>1.1.Тематика «Образование. Наука. Культура»</b>			
Восстановление утраченных документов об образовании	1 (0,7%)	0	+0,7%

ГИА обучающихся	1 (0,7%)	1 (0,6%)	+0,1%
Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)	2 (1,5%)	2 (1,2%)	+0,3%
Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других)	1 (0,7%)	2 (1,2%)	-0,5%
Доставка обучающихся	1 (0,7%)	0	+0,7%
Зарботная плата педагогических работников	7 (5%)	4 (2,5%)	+2,5%
Контроль качества и надзор в сфере образования	6 (4%)	18 (11,1%)	-7,1%
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	31 (22,5%)	35 (21,7%)	+0,8%
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	1 (0,7%)	0	+0,7%
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	3 (2%)	18 (11,1%)	-9,1%
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1 (0,7%)	0	+0,7%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	23 (16,7%)	43 (26,7%)	-10%
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	5 (3,6%)	1 (0,6%)	+3%
Питание обучающихся	1 (0,7%)	0	+0,7%
Поступление в образовательные организации	8 (5,8%)	2 (1,2%)	+4,6%
Проведение общественных мероприятий	1 (0,7%)	0	+0,7%
Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся	1 (0,7%)	1 (0,6%)	+0,1%
Условия проведения образовательного процесса	17 (12,3%)	16 (10%)	+2,3%
<b>1.2. Тематика «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»</b>			
Медицинская профилактика	1 (0,7%)	0	+0,7%
<b>1.3. Тематика «Труд и занятость населения»</b>			
Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	6 (4%)	5 (3,1%)	+0,9%
Выплата заработной платы	1 (0,7%)	0	+0,7%
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	4 (3%)	0	+3%
<b>1.4. Тематика «Семья»</b>			
Права и обязанности родителей	1 (0,7%)	0	+0,7%
<b>2. Тематический раздел «Государство, общество, политика»</b>			
<b>2.1. Тематика «Основы государственного управления»</b>			
Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	7 (5%)	2 (1,2%)	+3,8%
Прекращение рассмотрения обращения	1 (0,7%)	0	+0,7%
Представление дополнительных документов и материалов	1 (0,7%)	0	+0,7%
<b>2.2. Тематика «Международные отношения. Международное право»</b>			
Государственная услуга по предоставлению апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы РФ	1 (0,7%)	0	+0,7%
<b>3. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»</b>			
<b>3.1. Тематика «Безопасность и охрана правопорядка»</b>			
Борьба с коррупцией	1 (0,7%)	0	+0,7%
Преступления против личности	1 (0,7%)	0	+0,7%
<b>4. Тематический раздел «Экономика»</b>			
<b>4.1. Тематика «Хозяйственная деятельность»</b>			
Качество товаров. Защита прав потребителей	2 (1,5%)	0	+0,7%

Динамика типичных вопросов, поставленных в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в Обнадзор Югры в 2018 и 2017 годах, представлена в таблице 2.

Таблица 2

Динамика типичных вопросов, поставленных в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в Обрнадзор Югры в 2018 и 2017 годах

№ п/п	Тематика вопросов	Доля обращений от общего количества в 2017 году	2017 год (муниципальные образования, количество обращений)	Доля обращений от общего количества в 2018 году	2018 год (муниципальные образования, количество обращений)	Динамика
1.	О нарушении прав обучающихся, психологический климат в детском коллективе	12%	22 вопроса (Кондинский район 7, Сургут 4, Ханты-Мансийск 4, Нижневартовск 4, Когалым 2, Нижневартовский район 1)	17%	19 вопросов (Сургут 4, Когалым 2, Нягань 2, Нижневартовск 5, Кондинский район 1, Советский район, 1, Сургутский район 1, Нижневартовский район 1, Пыть-Ях 1, Ханты-Мансийск 1)	+5%
2.	Конфликтные ситуации в образовательной организации, психологический климат в педагогическом коллективе	10%	18 вопросов (Нижневартовск 3, Сургут 3, Ханты-Мансийский район 2, Советский район 2, Кондинский район 2, Мегион 1, Нефтеюганск 1, Нефтеюганский район 1, Нягань 1, Лангепас 1, Ханты-Мансийск 1)	14%	16 вопросов (Сургут 6, Нефтеюганский район 5, Белоярский район 1, Кондинский район 1, Лангепас 1, Октябрьский район 1, Ханты-Мансийск 1)	+4%
3.	Охрана жизни и здоровья детей, соблюдение санитарных норм и правил	11%	19 вопросов (Нягань 3, Кондинский район 4, Советский район 2, Нефтеюганск 1, Нижневартовск 1, Сургут 1, Лангепас 1, Сургутский район 1, Радужный 1, Нижневартовский район 1, Ханты-Мансийский район 2, Нижневартовский район 1)	0%	отсутствовали	-11%
4.	Очередность в ДОУ, прием в ОО, отчисление обучающихся	5%	9 вопросов (Сургут 5, Нижневартовск 2, Ханты-Мансийск 2)	5%	6 вопросов (Сургут 3, Югорск 1, Мегион 1, Пыть-Ях 1)	0
5.	Платные образовательные услуги	5%	9 вопросов (Урай 4, Ханты-Мансийск 3, Нягань 2)	1%	1 вопрос (Сургут 1)	-4%
6.	Распределение учебной нагрузки педагогических работников,	4%	8 вопросов (Нефтеюганский район 4, Сургут 1, Кондинский район 1,	8%	9 вопросов (Нефтеюганский район 7, Октябрьский район 1, Лангепас 1)	+4%

	стимулирующие выплаты		Нижневартовский район 1, не указан 1)			
7.	ГИА, ЕГЭ	4%	8 вопросов (Сургут, Нижневартовск, Нефтеюганск, Югорск)	3%	3 вопроса (Сургут 1, Ханты-Мансийск 1, Урай 1)	-1%
8.	Лицензирование образовательной деятельности, лицензионные требования	3%	6 вопросов (не указан 3, Нефтеюганск 1, Нягань 1, Пыть-Ях 1)	8%	9 вопросов (Сургут 4, Нижневартовск 1, Сургутский район 1, Нефтеюганский район 1, Югорск 1, Ханты-Мансийск 1)	+5%
9.	Взимание денежных средств с родителей	1%	2 вопроса (Сургут 1, Белоярский район 1)	2%	2 вопроса (Ханты-Мансийск 2)	+1%

Анализ динамики доли обращений по типичным вопросам, поступивших на рассмотрение в Обрнадзор Югры в 2018 году в сравнении с 2017 годом, не показал значительных (более 10%) отклонений, за исключением вопроса, связанного с нарушением санитарных норм и правил, охраной жизни и здоровья детей, по которому обращения в 2018 году не поступали.

Наибольший интерес у граждан вызвали вопросы разрешения конфликтных ситуаций в образовательных организациях и нарушения прав обучающихся. В 2018 году отмечается незначительное увеличение доли обращений по данным вопросам от общего количества поступивших обращений, однако, количество данных вопросов, поступивших для рассмотрения в Обрнадзор Югры, снизилось.

Вместе с тем возросла активность населения по вопросу о нарушении прав обучающихся на получение общего образования в связи с отказом от вакцинации детей. Однако, при рассмотрении данных обращений нарушений прав детей не установлено.

Также сократилось количество вопросов по приему обучающихся в образовательные организации, оказанию платных образовательных услуг, проведением государственной итоговой аттестации.

Продолжают поступать обращения по вопросу распределения учебной нагрузки педагогических работников и стимулирующих выплат, однако большинство обращений по данному вопросу в 2018 году направлено одним заявителем (Нефтеюганский район).

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

За отчетный период Обрнадзором Югры рассмотрено 93 обращения (110 вопросов). Все обращения граждан рассмотрены Службой своевременно, без нарушения установленного законодательством срока.

Результаты рассмотрения обращений представлены на рисунке 9.

По результатам рассмотрения обращений приняты решения «поддержано» по 11 вопросам, что составляет 10 % от общего количества принятых решений. Доля обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано» снизилась на 5 % по сравнению с 2017 годом.

По 94 вопросам даны разъяснения (85 % от общего количества принятых решений).

Решение «не поддержано» Обрнадзором Югры при рассмотрении в 2018 году обращений не принималось.

По одному обращению (1 вопрос) Обрнадзором Югры принято решение о ненаправлении заявителю ответа по существу, так как текст обращения не позволял определить его суть.

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».

Оставлено без ответа автору два обращения (2 вопроса) в связи с их анонимностью.

В конце отчетного периода на рассмотрении находится 9 вопросов.

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

По итогам рассмотрения обращений Обрнадзором Югры в 2018 году приняты следующие меры реагирования:

№ п/п	Принятые меры	Характер вопроса	Муниципальное образование
1.	Возбуждены дела об административном правонарушении (2 в отношении ЮЛ, 1 в отношении ДЛ). По результатам рассмотрения судьями дел об административных правонарушениях указанные лица привлечены к административной ответственности	нарушение права учащегося на получение общедоступного и бесплатного основного общего, среднего общего образования; реализация не в полном объеме образовательной программы	Урай, Кондинский район
2.	Выдано 4 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, которые исполнены руководителями образовательных организаций и сняты с контроля Службы	отсутствие заключения ГИБДД; ведение образовательной деятельности в подвальном помещении; ведение образовательной деятельности по адресу, не указанному в лицензии; комплектование кабинета	г.Сургут, г.Ханты-Мансийск (2), Ханты-Мансийский район
3.	Привлечены к дисциплинарной ответственности руководителями образовательных организаций 6 работников	нарушение прав обучающихся	г.Нягань, г.Когалым
4.	Направлена информация в иные контрольно-надзорные органы: прокуратура (1), УМВД (3), инспекция по труду (1)	коррупция, угроза жизни и здоровью, оскорбления заявителя, взимание денежных средств с родителей, нарушение трудового законодательства	г.Сургут, г.Лангепас, Советский и Сургутский районы
5.	Направлена информация в 5 МОУО о необходимости принятия мер со сроком ответа в 2019 году	реализация не в полном объеме образовательной программы; вакцинация против кори;	г.Нижневартовск, г.Мегион, Кондинский район

		некорректное поведение учителя; организация внеурочной деятельности	
6.	Направлена информация в 8 образовательных организаций о необходимости устранения выявленных нарушений. Руководителями образовательных организаций приняты меры по устранению нарушений, вопросы сняты с контроля Службы	нахождение детей с нервно-психическими расстройствами в группе общеразвивающего вида; нарушение ученицей правил внутреннего распорядка; отказ от прививки манту; отсутствие информации на сайте; неудовлетворительная сдача ЕГЭ; учебная нагрузка педагогических работников; объединение начальных классов	г.Сургут, г.Нягань, Ханты-Мансийский, Нефтеюганский, Октябрьский районы
7.	Включены в план проведения плановых проверок на 2019 год 2 образовательные организации	ведение образовательной деятельности в подвальном помещении; комплектование кабинета	Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский район

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

Обрнадзором Югры в 2018 году инициировались 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 2018 году поступила одна положительная оценка со стороны заявителя.

Анализ обращений граждан, поступивших в Обрнадзор Югры в 2018 году, свидетельствует об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения и принятыми мерами, поскольку жалобы на действия должностных лиц Службы при рассмотрении обращений в 2018 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 в 2018 году 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 2016-2017 годами снизилась;

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;

установлено снижение количества коллективных обращений в сравнении с 2017 и 2016 годами.