

**Аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан
в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области (Кузбассобрнадзор) в 2015 году**

Во исполнение распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 22 февраля 2013 года № 171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» Кузбассобрнадзором в отчетном периоде:

- по сравнению с предыдущим периодом были увеличены доли вопросов, рассмотренных на личном приеме (на 0,32%) и принятых в форме электронного документа (более чем в 2 раза);

- на официальном сайте (www.kuzbassobrnadzor.ru) был расширен состав публикуемых сведений о работе с обращениями граждан, обеспечивалось функционирование интерактивного модуля «Электронная приемная» для приема обращений в форме электронного документа, на портале ССТУ.РФ осуществлялось заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений»;

- вопросы о работе с обращениями граждан регулярно рассматривались на оперативных совещаниях;

- в рамках взаимодействия с гражданами и расширения практики проведения бесплатных юридических консультаций, как формы внесудебной защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, были проведены следующие мероприятия:

- 29-30 января, 11-12 февраля, 20 марта, 10, 20 и 27 апреля, 15 мая, 23 декабря (всего 10 – в 2 раза больше, чем в предыдущем периоде) – «Дни Кузбассобрнадзора» – консультации для руководителей, заместителей руководителей образовательных организаций, специалистов органов управления образованием по вопросам регламентации образовательной деятельности (около 800 участников – на треть больше, чем в предыдущем периоде);

- в январе-сентябре – анкетирование получателей государственных услуг по вопросам качества их предоставления;

- 31 марта – заседание Коллегии по теме: «Актуальные вопросы государственной регламентации образовательной деятельности образовательных организаций среднего профессионального образования»;

- 6 апреля – Единый консультационный день для руководителей профессиональных образовательных организаций;

- в мае – мониторинг уровня готовности системы образования Кемеровской области к проведению Государственной итоговой аттестации (пункты проведения экзамена, официальные сайты образовательных организаций и муниципальных органов управления образованием);

- с 26 мая по 30 июня по вторникам с 13:00 до 17:00 – прямая телефонная линия по вопросам соблюдения законодательства Российской Федерации при подготовке, организации и проведении Государственной итоговой аттестации на территории Кемеровской области;

- 20, 26 августа и 16 декабря – встречи с представителями родительской общественности;

– 14.12.2015 – личный прием граждан в рамках проведения общероссийского дня приема граждан.

– обеспечивалась доступность информации о приеме обращений в форме электронного документа, о времени личного приема руководителем, о результатах работы с обращениями граждан на стендах и официальном сайте;

– было обеспечено участие представителей в режиме видео-конференц-связи в следующих мероприятиях Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

– семинар на тему «О совершенствовании работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений» (25 марта);

– организационное совещание с целью определения готовности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления к проведению общероссийского дня приема граждан (25 ноября);

– все поступившие обращения были рассмотрены в установленный законодательством срок;

– по сравнению с предыдущим периодом были увеличены доли вопросов, рассмотренных с выездом на место (на 2,34%) и поставленных на контроль (более чем в 2 раза), поручения руководителя, данные по результатам личного приема граждан, были поставлены на особый контроль;

– была проведена классификация поступивших вопросов по тематике, выявлены наиболее актуальные из них, результаты анализа были использованы при разработке ежегодного плана проверок;

– была проведена комиссионная проверка состояния работы с обращениями граждан;

– было организовано повышение квалификации 11 государственных гражданских служащих, уполномоченных на рассмотрение обращений граждан;

– было проведено совещание со специалистами, уполномоченными на рассмотрение обращений граждан, по вопросам реализации нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Нормативные правовые акты, касающиеся работы с обращениями граждан, в течение отчетного периода Кузбассобрнадзором не принимались.

За отчетный период в Кузбассобрнадзор поступили 154 обращения граждан: 149 (96,75%) – непосредственно, 5 (3,25%) – из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области. Доли обращений, поступивших из разных источников, изменились незначительно.

В поступивших обращениях содержался 181 вопрос. Среднее количество вопросов, содержащихся в обращении, составило 1,18.

Таким образом, за отчетный период количество поступивших обращений составило 52,92% от соответствующего показателя предыдущего периода, количество поступивших вопросов – 55,18%, а среднее количество вопросов, содержащихся в обращении, увеличилось почти на 4,5%.

Динамика количеств поступивших обращений и вопросов представлена на рис. 1.

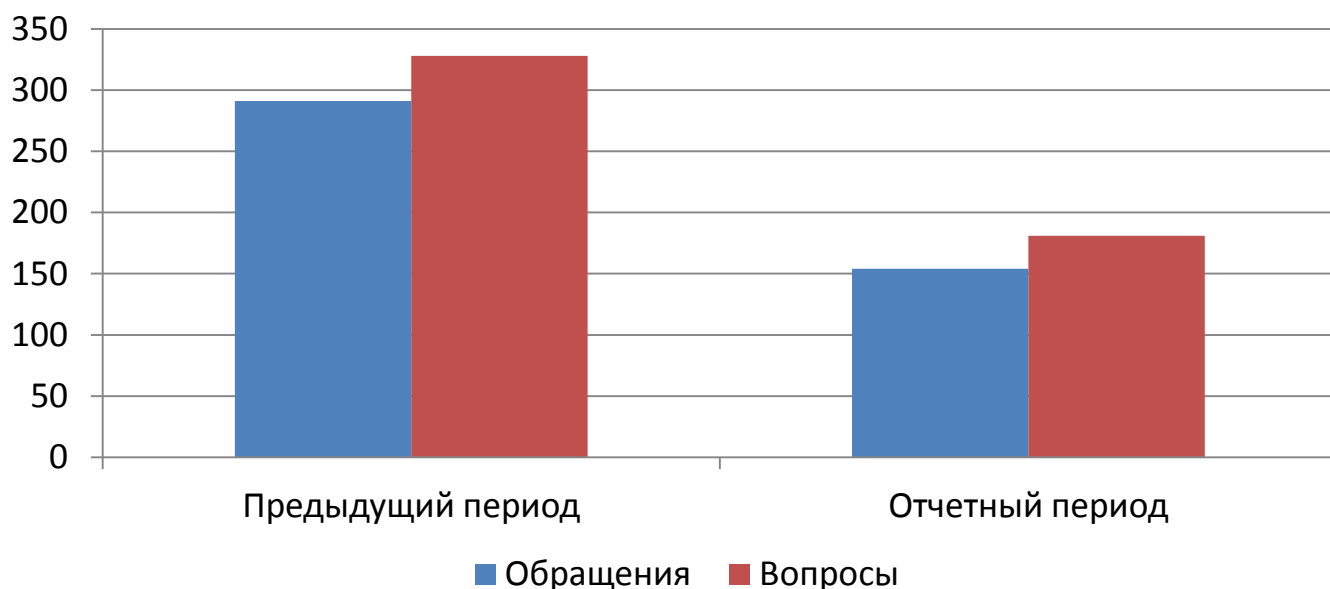


Рис. 1. Динамика количеств поступивших обращений и вопросов, шт.

Большая часть вопросов – 164 (90,61%) – поступила из муниципальных образований Кемеровской области, для остальных 17 (9,39%) территория не определена. Распределение поступивших вопросов по территориям представлено в табл. 1 и на рис. 2.

Табл. 1. Распределение поступивших вопросов по территориям

Территория	Количество поступивших вопросов, шт.
Кемеровский ГО	62
Новокузнецкий ГО	21
Прокопьевский ГО	18
Яйский МР	11
Киселевский ГО	9
Ленинск-Кузнецкий ГО	6
Яшкинский МР	5
Анжеро-Судженский ГО	3
Беловский ГО	3
Березовский ГО	3
Междуреченский ГО	3
Тяжинский МР	3
Юргинский ГО	3
Кемеровский МР	2
Мариинский МР	2
Новокузнецкий МР	2
Беловский МР	1
Ижморский МР	1
Калтанский ГО	1
Крапивинский МР	1
Мысковский ГО	1
Полысаевский ГО	1
Таштагольский МР	1
Чебулинский МР	1
Территория не определена	17

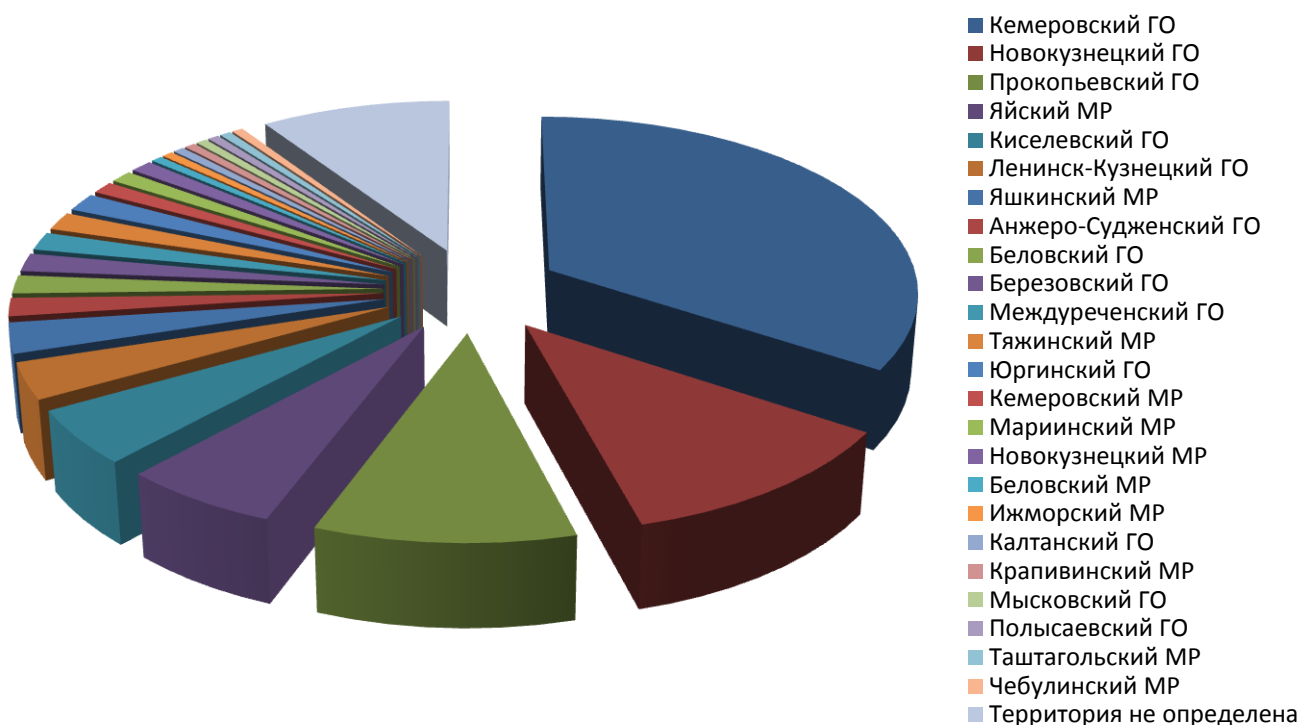


Рис. 2. Распределение поступивших вопросов по территориям

Из общего количества поступивших вопросов 92 (50,83%) поступили в письменной форме, 5 (2,76%) – в устной форме, 84 (46,41%) – в форме электронного документа, 96 (53,04%) являлись жалобами, 85 (46,96%) – заявлениями. По сравнению с предыдущим периодом доля вопросов, поступивших в письменной форме, изменилась незначительно, доля вопросов, поступивших в устной форме, уменьшилась в 12,5 раз, доля вопросов, поступивших в форме электронного документа, увеличилась более чем в 2 раза. Распределение поступивших вопросов по формам представлено на рис. 3, по типам – на рис. 4.

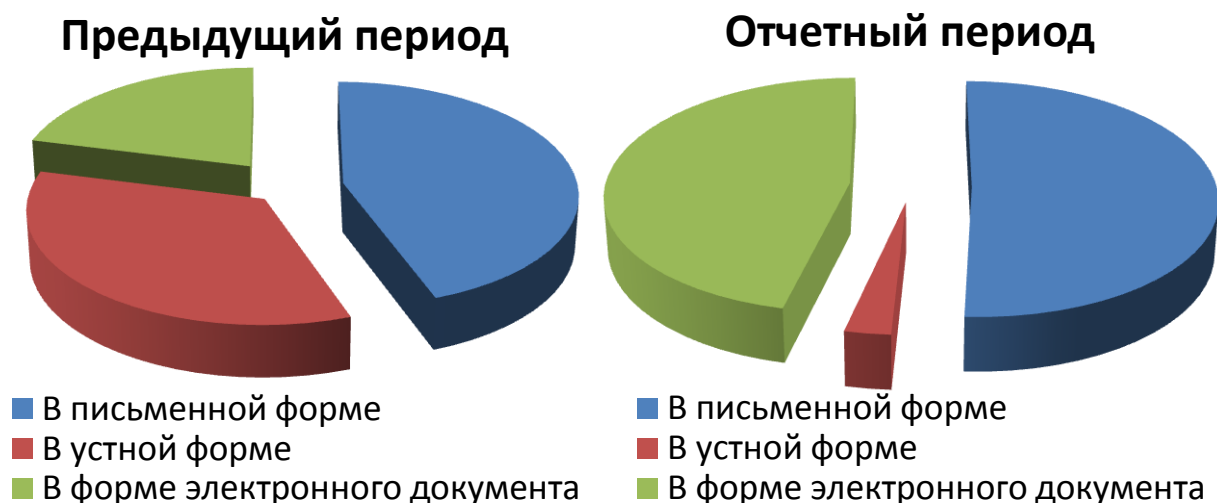


Рис. 3. Распределение поступивших вопросов по формам

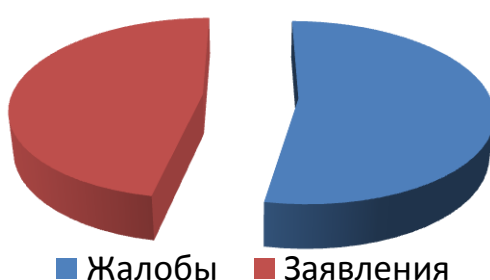


Рис. 4. Распределение поступивших вопросов по типам

Из общего количества поступивших жалоб 31 (32,29%) была подана на общеобразовательные организации, 14 (14,58%) – на дошкольные образовательные организации, 6 (6,25%) – на профессиональные образовательные организации, 4 (4,17%) – на образовательные организации дополнительного профессионального образования, 2 (2,08%) – на образовательные организации дополнительного образования, 29 (30,21%) – на иные организации, осуществляющие образовательную деятельность, 5 (5,21%) – на муниципальные органы управления образованием, 5 (5,21%) – на должностных лиц. Распределение поступивших жалоб по типам объектов представлено на рис. 5.



Рис. 5. Распределение поступивших жалоб по типам объектов

По предметам ведения поступившие вопросы распределились следующим образом: 29 (16,02%) – предмет ведения Российской Федерации, 6 (3,32%) – предмет совместного ведения Российской Федерации и Кемеровской области, 134 (74,03%) – предмет ведения Кемеровской области, 12 (6,63%) – вопросы местного значения. По сравнению с предыдущим периодом доля вопросов, относящихся к предмету ведения Российской Федерации, уменьшилась более чем в 2 раза, доля вопросов, относящихся к предмету совместного ведения Российской Федерации и Кемеровской области, уменьшилась почти в 5,5 раз, доля вопросов, относящихся к предмету ведения Кемеровской области, увеличилась более чем в 2,5 раза, а доля вопросов местного значения уменьшилась почти в 2,5 раза. Распределение поступивших вопросов по предметам ведения представлено на рис. 6.

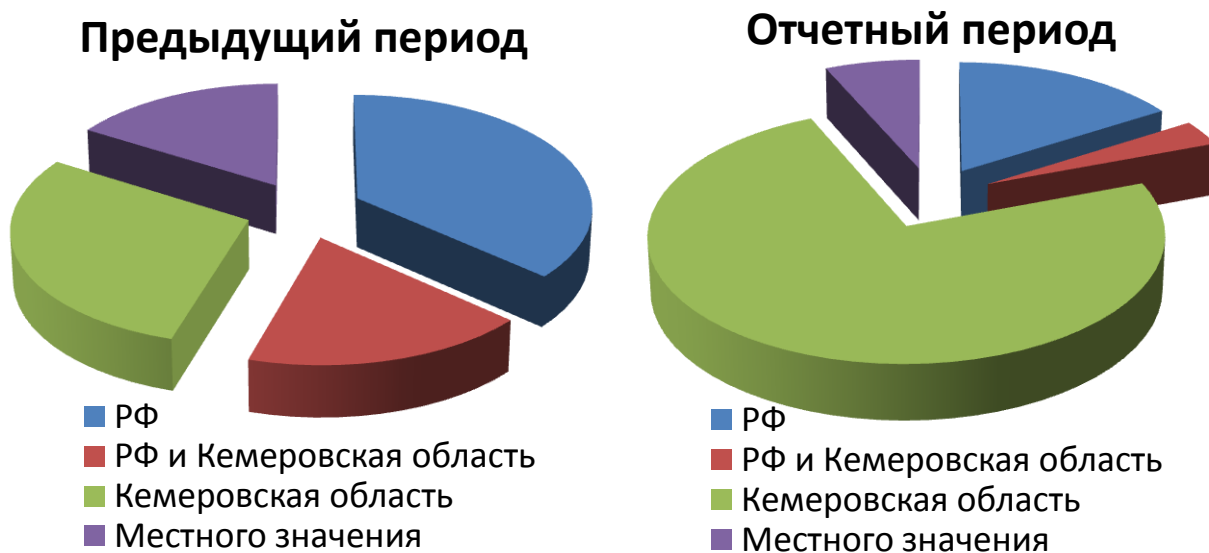


Рис. 6. Распределение поступивших вопросов по предметам ведения

На конец отчетного периода было завершено рассмотрение 180 (99,45%) из поступивших вопросов (119 (65,75%) были рассмотрены по существу, 56 (30,94%) – перенаправлены по компетенции, 4 (2,21%) – отозваны заявителями, 1 (0,55%) – оставлен без ответа, так как заявитель не указал обратный адрес), 1 (0,55%) вопрос находится на рассмотрении. Распределение поступивших вопросов по отнесенности к компетенции Кузбассобнадзора представлено на рис. 7.

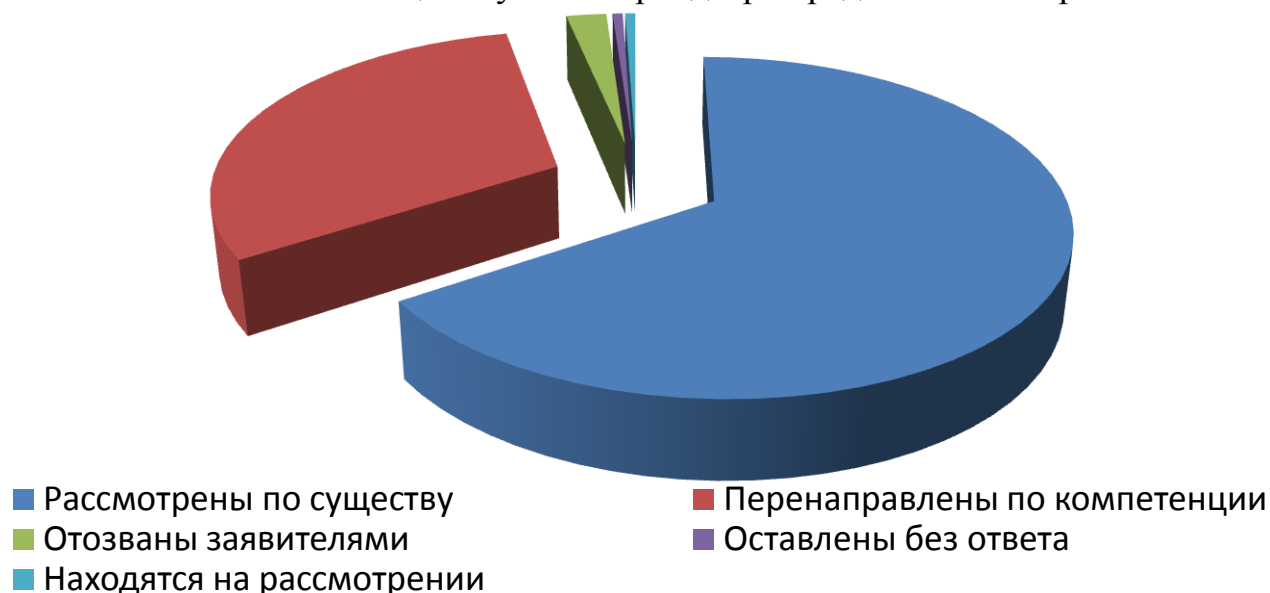


Рис. 7. Распределение поступивших вопросов по отнесенности к компетенции Кузбассобнадзора

Результаты рассмотрения поступивших вопросов следующие: «Поддержано» – 8 (4,42%) «Поддержано – меры приняты» – 22 (12,16%), «Разъяснено» – 117 (64,64%), «Не поддержано» – 32 (17,68%). По сравнению с предыдущим периодом доля вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано» стала ненулевой – почти 4,5%, доля вопросов с результатом рассмотрения «Разъяснено» уменьшилась на 12,5%, доли вопросов с результатами рассмотрения «Поддержано – меры приняты» и «Не поддержано» увеличились в 1,5 раза. Распределение вопросов по результатам рассмотрения представлено на рис. 8.



Рис. 8. Распределение вопросов по результатам рассмотрения

Из общего количества поступивших вопросов были рассмотрены комиссионно – 16 (8,84%), с выездом на место – 23 (12,71%), с участием автора – 5 (2,76%), наличным приеме – 5 (2,76%). На контроль были поставлены 18 (9,94%) вопросов. По сравнению с предыдущим периодом доли вопросов, рассмотренных комиссионно, с выездом на место и на личном приеме, изменились незначительно, доля вопросов, рассмотренных с участием автора, уменьшилась более чем в 1,5 раза, а доля вопросов, поставленных на контроль, увеличилась более чем в 2 раза. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, представлена на рис. 9.

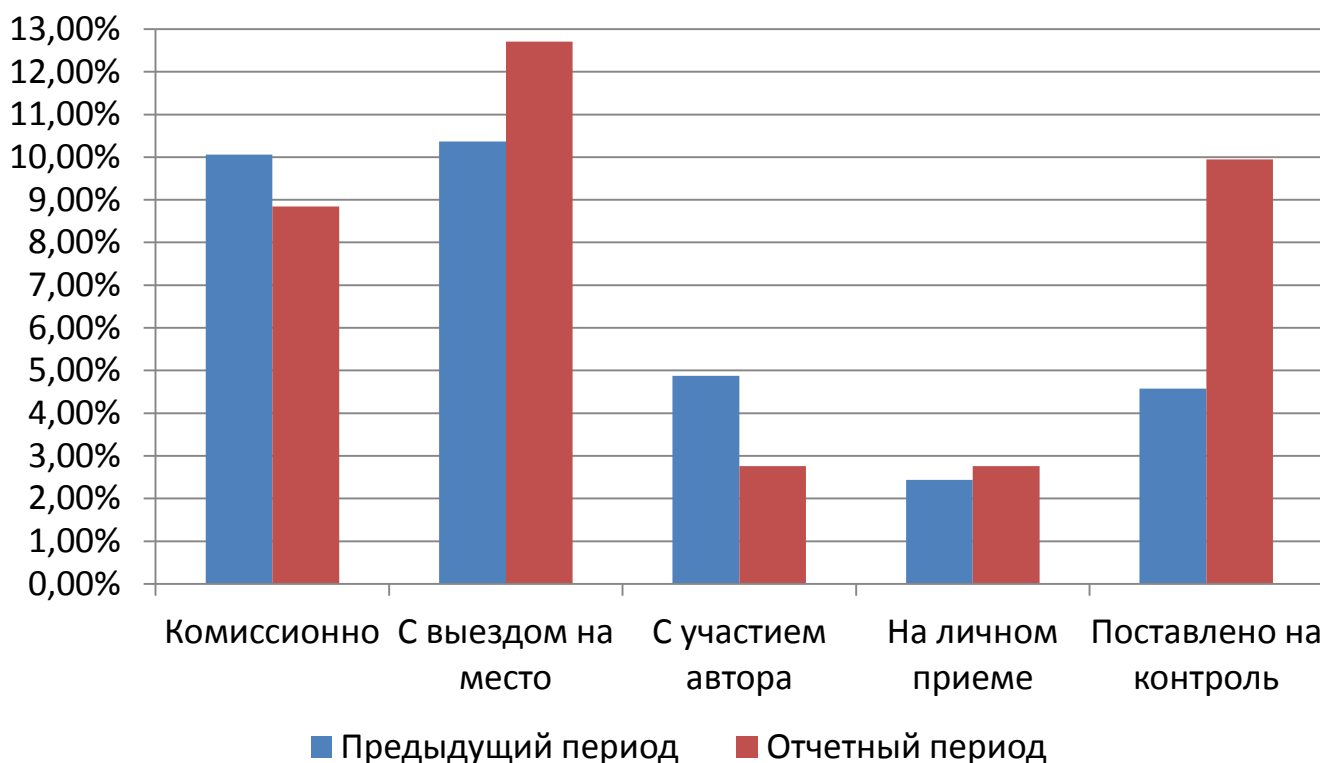


Рис. 9. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, %

В отчетном периоде, как и в предыдущем, были актуальными вопросы, связанные с платным образованием (доля увеличилась более чем в 7 раз), лицензированием (за исключением внешнеэкономической деятельности) (доля уменьшилась в 1,5 раза), системой основного общего образования (доля увеличилась почти в 3,5 раза) и конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях (доля уменьшилась на четверть).

Также значительное количество поступивших вопросов относится к тематикам «Детские дошкольные воспитательные учреждения» (доля увеличилась почти в 5,5 раз), «Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование» (доля уменьшилась более чем в 6,5 раз), «Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения» (доля увеличилась почти в 13 раз) и «Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпиднадзора» (в предыдущем периоде не поступали).

Вместе с тем значительно уменьшились доли вопросов, относящихся к тематикам «Управление системой образования» (в 7,5 раз) и «Программы обучения и учебники» (почти в 8,5 раз).

Классификация поступивших вопросов в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций представлена в табл. 2 и на рис. 10.

Табл. 2. Классификация поступивших вопросов по тематике

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
1	0002.0013.0139.0272	Платное образование	28	15,47
2	0001.0002.0025.0177	Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)	20	11,05
3	0002.0013.0139.0280	Система основного общего образования	15	8,29
4	0002.0013.0139.0851	Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	12	6,63
5	0002.0013.0139.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения	9	4,97
6	0002.0013.0139.0262	Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	8	4,42
7	0002.0013.0139.0266	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	7	3,87
8	0002.0014.0143.0309	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпиднадзора	7	3,87
9	0002.0013.0139.0669	Повышение квалификации педагогов	6	3,31
10	0002.0013.0139.0263	Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов	5	2,76
11	0002.0013.0139.0264	Система среднего профессионального образования	5	2,76
12	0001.0002.0027.0758	Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	4	2,21
13	0002.0013.0139.1116	Эквивалентность дипломов	4	2,21
14	0002.0013.0139.1152	Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях	4	2,21
15	0002.0013.0139.0261	Управление системой образования	3	1,66
16	0002.0013.0139.0277	Единый государственный экзамен	3	1,66
17	0002.0013.0139.0281	Система дошкольного образования	3	1,66
18	0001.0002.0024.1239	Исполнение должностных обязанностей государственными гражданскими служащими субъекта Российской Федерации	2	1,10
19	0002.0004.0049.0706	Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	2	1,10
20	0002.0013.0139.0268	Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т. д.	2	1,10
21	0002.0013.0139.0275	Программы обучения и учебники	2	1,10
22	0002.0013.0139.1436	Образовательные учреждения среднего профессионального образования	2	1,10
23	0002.0013.0139.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	2	1,10

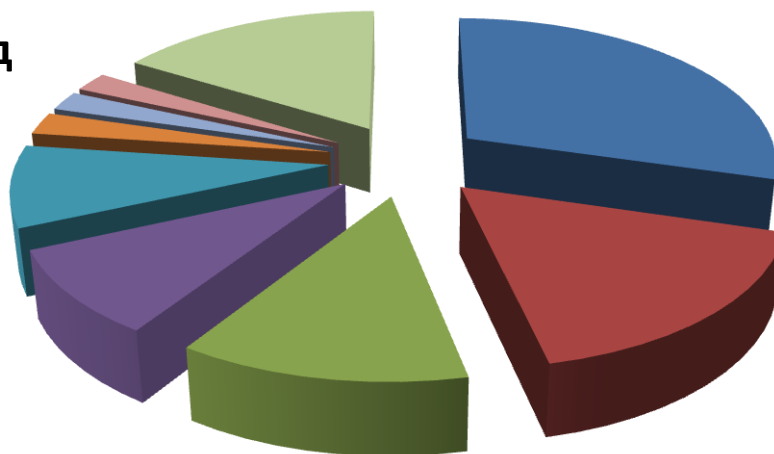
№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
24	0002.0013.0139.1439	Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	2	1,10
25	0001.0001.0015.0090	Должностные лица местного самоуправления	1	0,55
26	0001.0002.0023.0169	Работа министерств и других федеральных органов исполнительной власти	1	0,55
27	0001.0002.0027.0111	Рассмотрение обращения	1	0,55
28	0002.0004.0047.0211	Права и обязанности родителей и детей	1	0,55
29	0002.0006.0064.0656	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0,55
30	0002.0006.0064.1386	Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях	1	0,55
31	0002.0006.0064.1391	Заработная плата педагогических работников	1	0,55
32	0002.0007.0067.0245	Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды	1	0,55
33	0002.0007.0072.0259	Получение и использование материнского капитала	1	0,55
34	0002.0007.0072.0797	Исчисление пособий гражданам, имеющим детей	1	0,55
35	0002.0007.0073.0242	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	1	0,55
36	0002.0013.0139.0270	Труд и социальная защита работников системы образования	1	0,55
37	0002.0013.0139.0274	Компьютеризация образовательных учреждений	1	0,55
38	0002.0013.0139.0667	Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	1	0,55
39	0002.0013.0139.0827	Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности	1	0,55
40	0002.0013.0139.0877	Социальные стипендии	1	0,55
41	0002.0013.0139.1153	Ремонт образовательных учреждений	1	0,55
42	0002.0013.0139.1428	Реорганизация образовательных учреждений	1	0,55
43	0002.0013.0139.1434	Аккредитация образовательных программ	1	0,55
44	0002.0014.0143.0301	Государственное и муниципальное здравоохранение	1	0,55
45	0003.0008.0077.1007	Размер оплаты услуг, предоставляемых участниками финансового рынка	1	0,55
46	0004.0016.0162.0968	Факты коррупции	1	0,55
47	0004.0016.0162.1001	Осуществление санитарно-карантинного контроля	1	0,55
48	0004.0016.0163.0514	Преступления против личности	1	0,55

Критерием эффективности работы с обращениями граждан в Кузбассобрнадзоре в отчетном периоде, как и в предыдущем, может служить незначительное количество повторно поступивших вопросов – всего 5 (2,76%). По сравнению с предыдущим периодом доля повторно поступивших вопросов увеличилась более чем в 2,5 раза. Динамика доли повторно поступивших вопросов представлена на рис. 11.

В отчетном периоде, как и в предыдущем, все авторы, высказавшие мнение о результатах рассмотрения вопросов, сообщили о том, что были удовлетворены.

Предыдущий период

- Образовательный процесс
- Лицензирование
- Управление системой образования
- Программы обучения и учебники
- Конфликтные ситуации в ОУ
- Система основного общего образования
- Платное образование
- Единый государственный экзамен
- Другое



Отчетный период

- Платное образование
- Лицензирование
- Система основного общего образования
- Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях
- Детские дошкольные воспитательные учреждения
- Образовательный процесс
- Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения
- Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения
- Другое

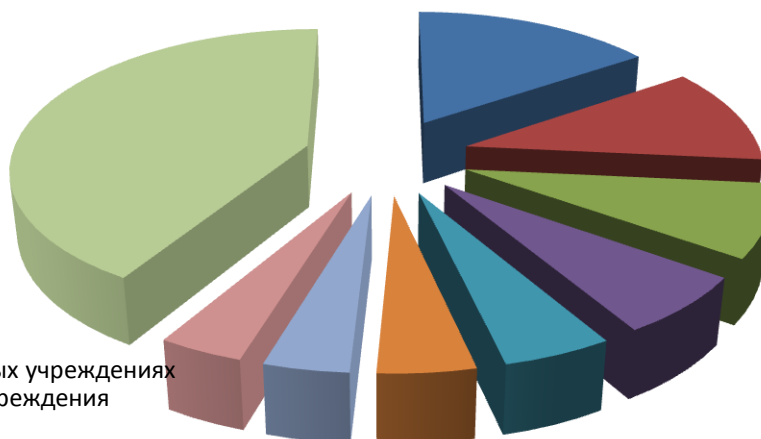


Рис. 10. Классификация поступивших вопросов по тематике

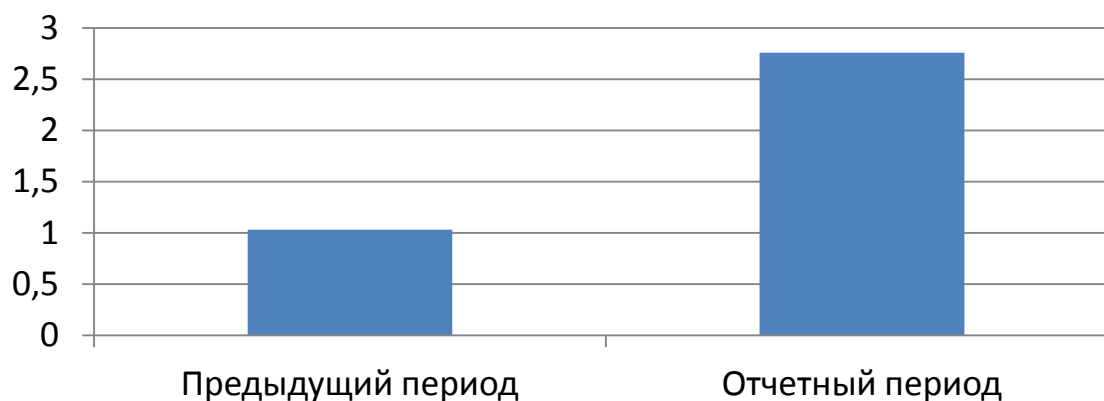


Рис. 11. Динамика доли повторно поступивших вопросов, %.

Работа с обращениями граждан в отчетном периоде осуществлялась в соответствии с Методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, учет и классификация обращений – в соответствии с единой общероссийской методологической системой учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан и организаций.

Учет обращений граждан и контроль за их рассмотрением осуществлялись с использованием специализированной электронной базы данных. Это позволило упростить учет, усилить контроль и автоматизировать составление статистических отчетов.