

**Аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан
в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области (Кузбассобрнадзор) в 2019 году
(в сравнении с показателями за 2018 год)**

В течение отчетного периода в Кузбассобрнадзор поступили 275 обращений граждан: 145 (52,73%) – непосредственно, 20 (7,27%) – из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее – УРОГ АКО), 110 (40,00%) – из других органов. В поступивших обращениях содержались 483 вопроса.

Таким образом, количество поступивших обращений увеличилось на 26,15%, а количество поступивших вопросов – на 30,89%.

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

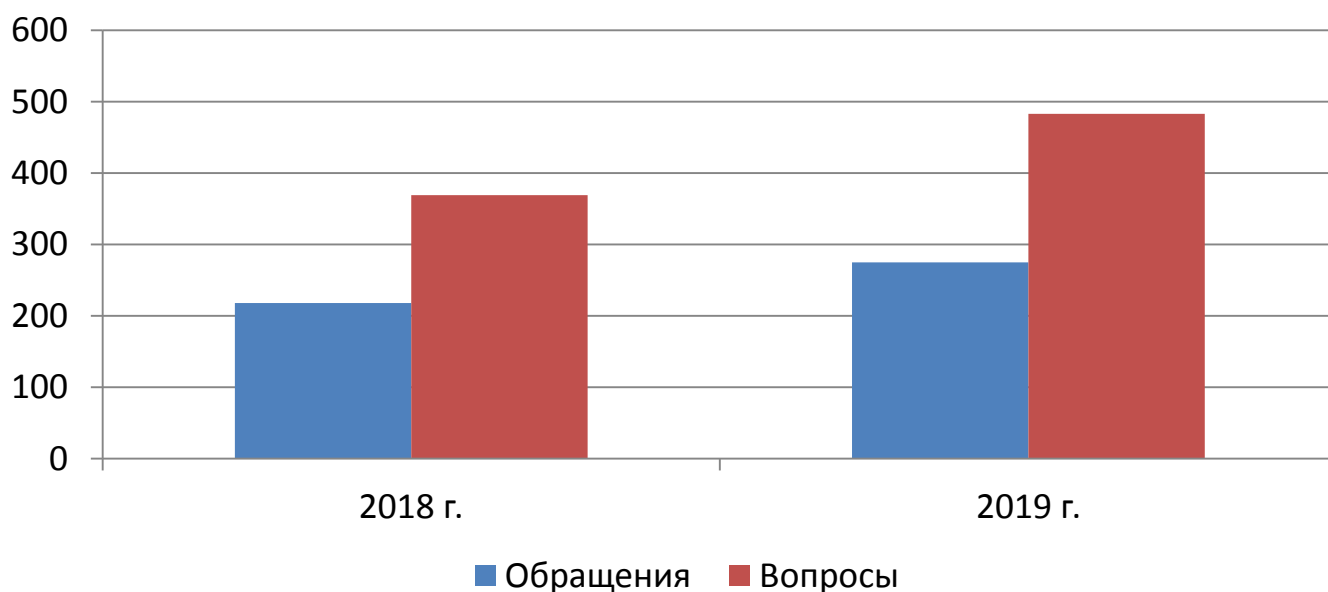


Рис. 1. Динамика количества поступивших обращений и вопросов, шт.

Большинство вопросов – 444 (91,93%) – поступило из муниципальных образований Кемеровской области, 8 (1,66%) вопросов поступили из других субъектов Российской Федерации, для остальных 31 (6,42%) – территория не определена. Распределение поступивших в отчетном периоде 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	176	36,44
Новокузнецкий ГО	93	19,25
Ленинск-Кузнецкий ГО	24	4,97
Прокопьевский ГО	23	4,76
Междуреченский ГО	14	2,90
Юргинский ГО	14	2,90
Таштагольский МР	13	2,69
Кемеровский МР	12	2,48
Мариинский МР	11	2,28
Промышленновский МР	11	2,28
Мысковский ГО	10	2,07
Тайгинский ГО	9	1,86

Территория	Количество поступивших вопросов	
	шт.	%
Топкинский МР	9	1,86
Беловский МР	7	1,45
Беловский ГО	3	0,62
Юргинский МР	3	0,62
Ленинск-Кузнецкий МР	2	0,41
Прокопьевский МР	2	0,41
Анжеро-Судженский ГО	1	0,21
Гурьевский МР	1	0,21
Киселевский ГО	1	0,21
Крапивинский МР	1	0,21
Осинниковский ГО	1	0,21
Тисульский МР	1	0,21
Тяжинский МР	1	0,21
Яшкинский МР	1	0,21
г. Москва	2	0,41
Алтайский край	2	0,41
г. Санкт-Петербург	1	0,21
Воронежская область	1	0,21
Московская область	1	0,21
Томская область	1	0,21
Территория не определена	31	6,42

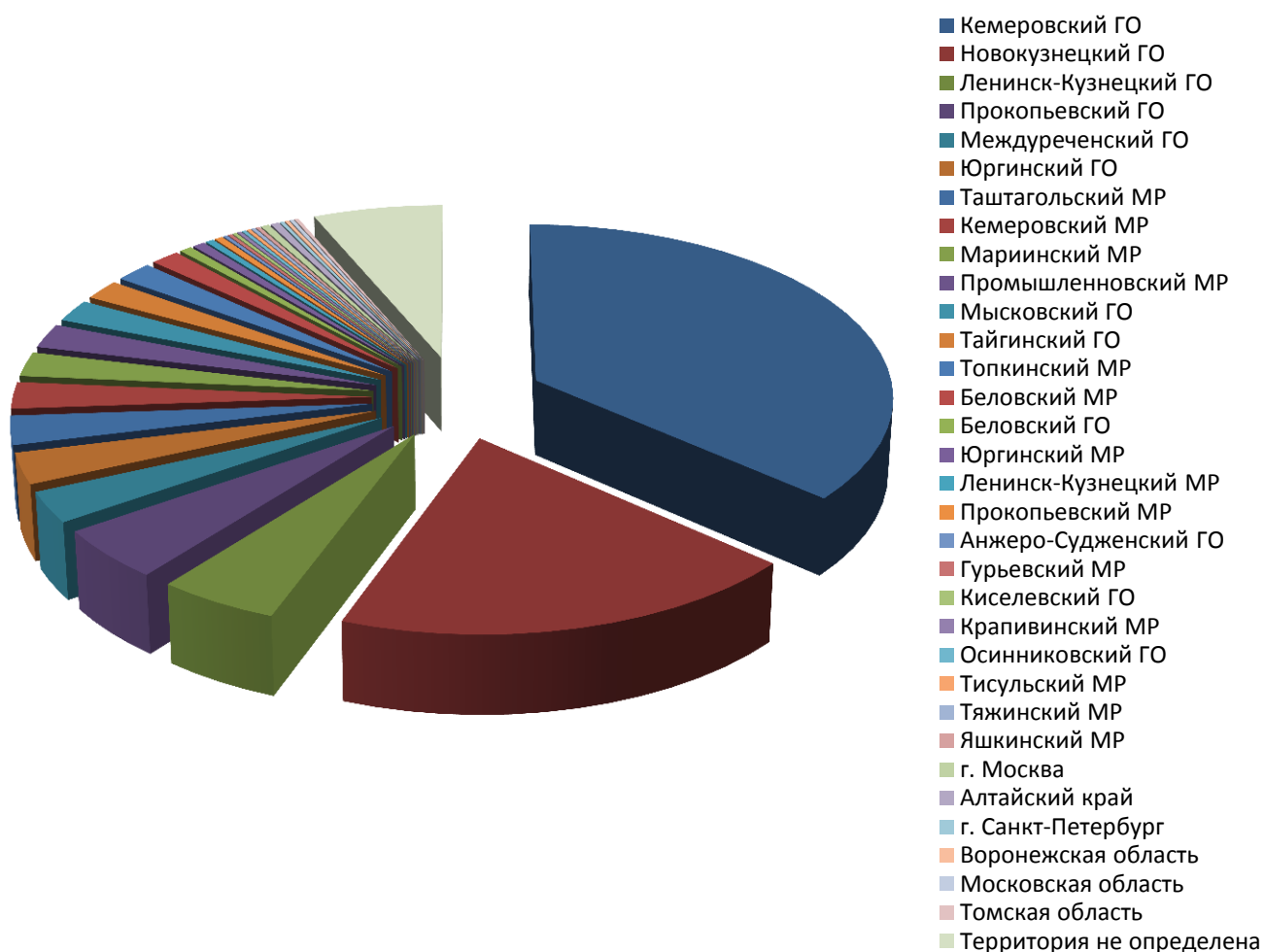


Рис. 2. Распределение поступивших вопросов по территориям

Можно отметить, что значительно увеличились количества вопросов, поступивших из Ленинск-Кузнецкого (в 3 раза), Междуреченского (в 2 раза), Мысковского (в 2 раза), Новокузнецкого (почти в 1,5 раза) и Прокопьевского (почти

в 3 раза) городских округов, а также из Беловского (в 7 раз), Промышленновского (более чем в 3,5 раза), Таштагольского (в 13 раз) и Топкинского (в 9 раз) муниципальных районов, и уменьшились количества вопросов, поступивших из Беловского (почти в 4,5 раза), Киселевского (в 5 раз) и Осинниковского (в 9 раз) городских округов, а также из Тисульского муниципального района (в 4 раза).

Кроме того, в отличие от прошлого года вопросы поступали из Анжеро-Судженского городского округа (0,21%), а также из Гурьевского (0,21%), Крапивинского (0,21%), Ленинск-Кузнецкого (0,41%) и Мариинского (2,28%) муниципальных районов, но не поступали из Березовского, Калтанского и Полысаевского городских округов, а также из Новокузнецкого муниципального района.

Из общего количества поступивших вопросов 125 (25,88%) поступили в письменной форме, 6 (1,24%) – в устной форме, 352 (72,88%) – в форме электронного документа, 361 (74,74%) являлись жалобами, 121 (25,05%) – заявлениями, 1 (0,21%) – предложением. Распределение поступивших вопросов по формам представлено на рис. 3, по типам – на рис. 4.

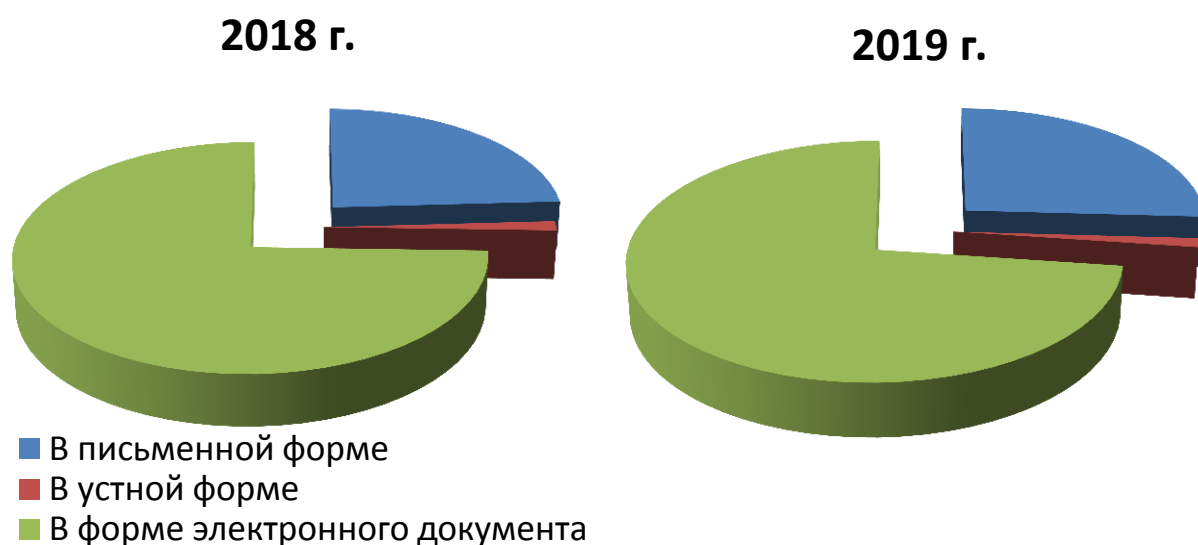


Рис. 3. Распределение поступивших вопросов по формам

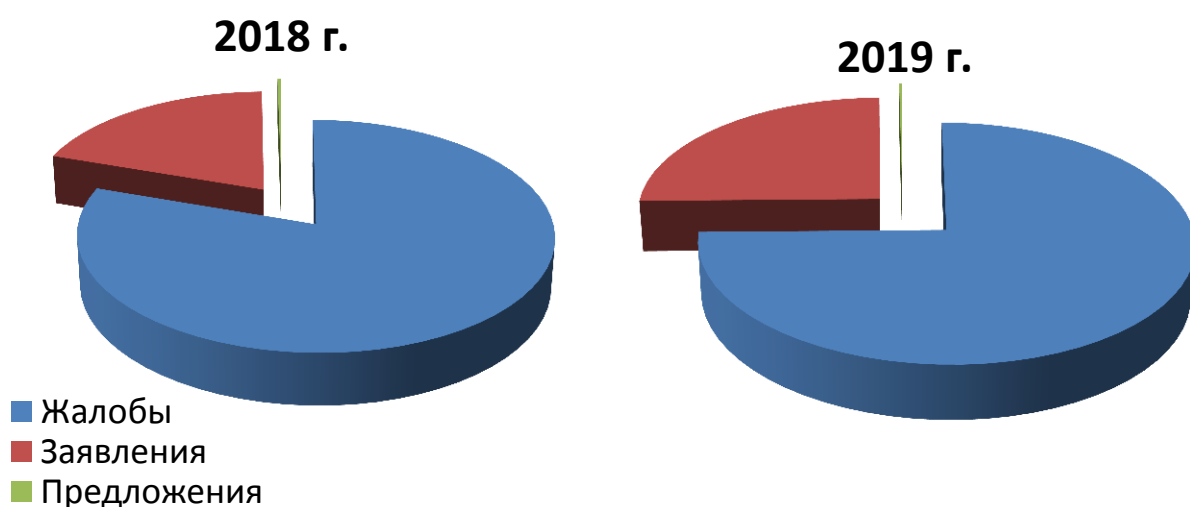


Рис. 4. Распределение поступивших вопросов по типам

Доли вопросов, поступивших в различных формах, а также доли вопросов различных типов по сравнению с прошлым годом изменились незначительно.

Из общего количества поступивших жалоб 177 (49,03%) были поданы на общеобразовательные организации (количество увеличилось более чем в 1,5 раза, доля – почти в 1,5 раза), 44 (12,19%) – на дошкольные образовательные организации,

57 (15,79%) – на профессиональные образовательные организации (доля уменьшилась почти в 1,5 раза), 5 (1,39%) – на образовательные организации дополнительного профессионального образования (количество уменьшилось более чем в 2,5 раза, доля – более чем в 3 раза), 11 (3,05%) – на образовательные организации дополнительного образования, 3 (0,83%) – на организации высшего образования (количество увеличилось в 1,5 раза), 1 (0,28%) – на индивидуального предпринимателя (количество уменьшилось в 7 раз, доля – более чем в 8,5 раз), 44 (12,19%) – на иные организации, осуществляющие образовательную деятельность (количество увеличилось более чем в 1,5 раза, доля – почти в 1,5 раза), 12 (3,32%) – на органы управления образованием (количество увеличилось в 1,5 раза), 7 (1,94%) – на должностных лиц (количество уменьшилось почти в 2 раза, доля – более чем в 2 раза).

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: 149 (30,85%) – предмет ведения Российской Федерации (количество увеличилось более чем в 1,5 раза), 307 (63,56%) – предмет ведения Кемеровской области, 27 (5,59%) – вопросы местного значения (количество увеличилось почти в 1,5 раза). Распределение поступивших вопросов по предметам ведения представлено на рис. 6.

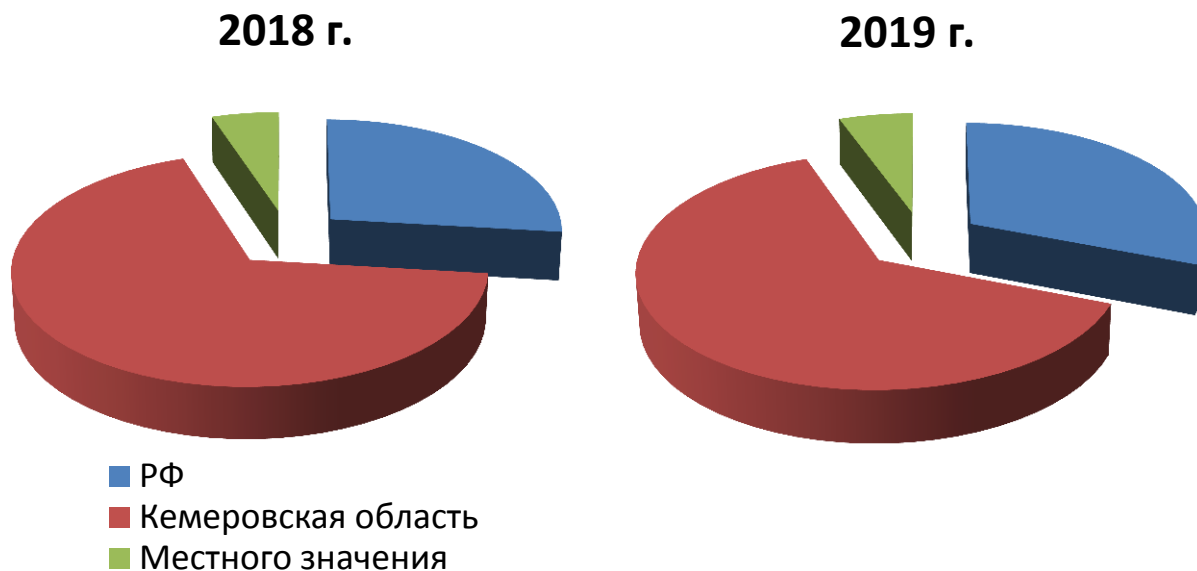


Рис. 6. Распределение поступивших вопросов по предметам ведения

На конец отчетного периода было завершено рассмотрение 477 (98,76%) из поступивших вопросов (265 (54,87%) были рассмотрены по существу, 193 (39,96%) – перенаправлены по компетенции (в том числе 11 (2,28%) оставлены без ответа, из них 2 в связи с отсутствием обратного адреса и 9, как анонимные), 3 (0,62%) – отозваны заявителями, по 2 (0,41%) заявителю сообщено о невозможности определить суть вопроса, 14 (2,90%) – оставлены без ответа, из них 2 в связи с отсутствием обратного адреса и 12, как анонимные), 6 (1,24%) вопросов находятся на рассмотрении. Распределение поступивших вопросов по отнесенности к компетенции Кузбассобнадзора представлено на рис. 7.



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

Можно отметить, что увеличились (почти в 1,5 раза) количества вопросов, рассмотренных по существу и перенаправленных по компетенции, а также количество (почти в 2,5 раза) и доля (почти в 2 раза) вопросов, оставленных без ответа, и уменьшились количества (почти в 2,5 и почти в 4 раза соответственно) и доли (более чем в 3 и более чем в 5 раз соответственно) вопросов, отозванных заявителями и находящихся на рассмотрении.

Таким образом, для 265 (54,87%) из поступивших вопросов имеются результаты рассмотрения (без учета перенаправленных по компетенции): «Поддержано» – 19 (7,17%) «Меры приняты» – 19 (7,17%), «Разъяснено» – 84 (31,70%), «Не поддержано» – 143 (53,96%). Распределение вопросов, рассмотренных по существу, по результатам рассмотрения представлено на рис. 8.

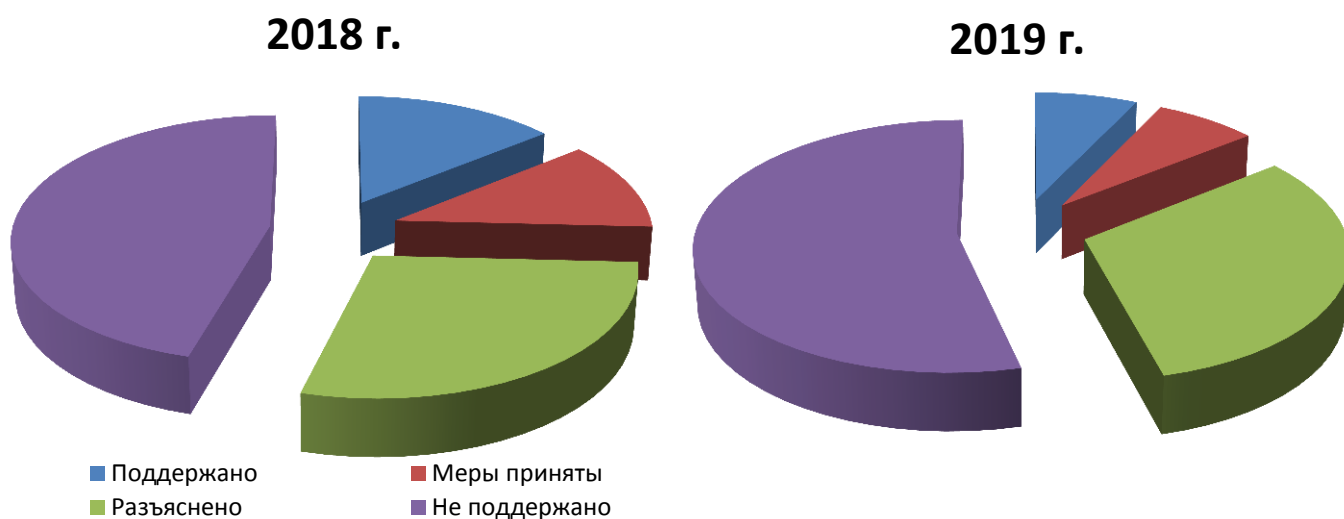


Рис. 8. Распределение вопросов, рассмотренных по существу, по результатам рассмотрения

Можно отметить, что уменьшились количество (почти в 1,5 раза) и доля (почти в 2 раза) вопросов с результатами рассмотрения «Поддержано», а также доля вопросов с результатами рассмотрения «Меры приняты» (более чем в 1,5 раза), и увеличились (более чем в 1,5 раза) количества вопросов с результатами рассмотрения «Разъяснено» и «Не поддержано».

Из общего количества рассмотренных по существу вопросов были рассмотрены: комиссионно – 0 (0,00%) вопросов, с выездом на место – 1 (0,38%), с участием автора – 0 (0,00%), на личном приеме – 5 (1,89%). На контроль были поставлены 7 (2,64%) вопросов. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, представлена на рис. 9.

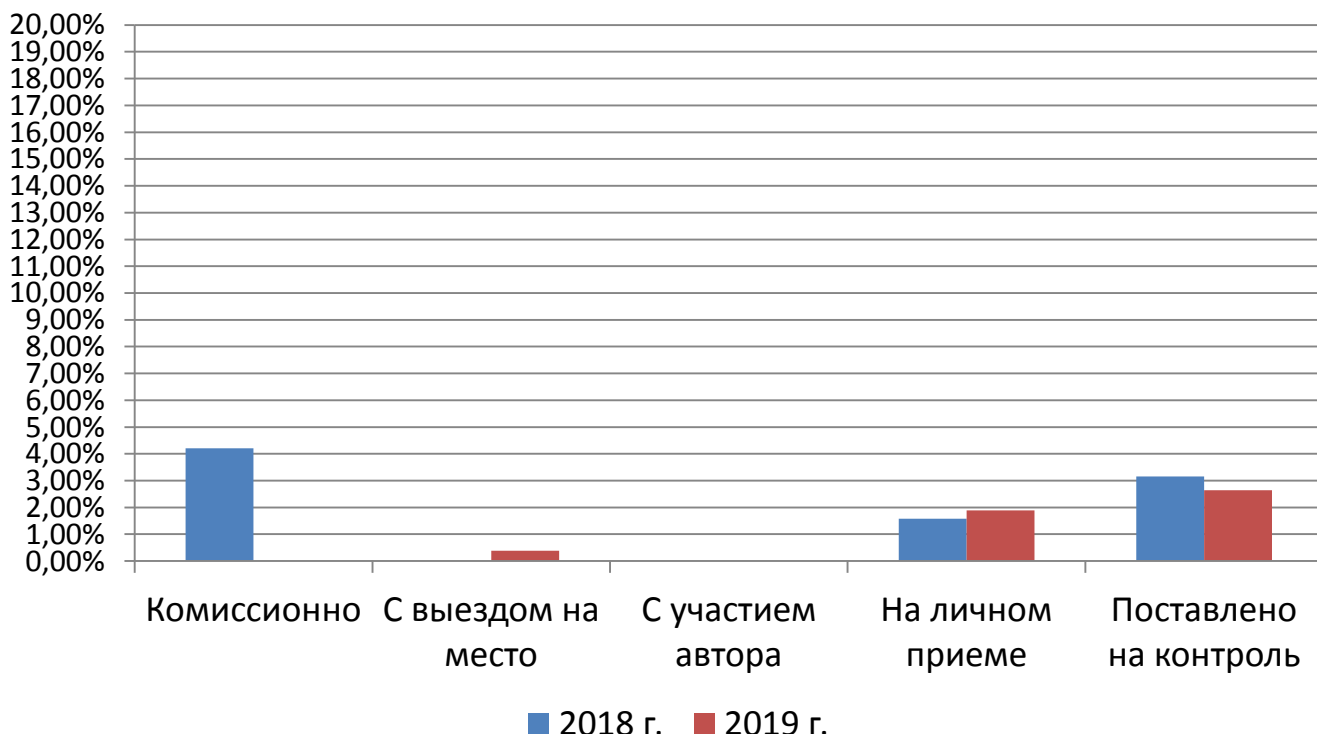


Рис. 9. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, %

В отчетном периоде оставались актуальными вопросы, связанные с условиями проведения образовательного процесса (количество увеличилось почти в 1,5 раза), контролем качества и надзором в сфере образования (количество увеличилось более чем в 2 раза, доля – более чем в 1,5 раза), образовательными стандартами (количество

увеличилось почти в 1,5 раза), лицензированием (доля уменьшилась почти в 1,5 раза), материально-техническим и информационным обеспечением образовательного процесса, санитарно-эпидемиологическим благополучием населения (доля уменьшилась более чем в 1,5 раза), конфликтными ситуациями в образовательных организациях (доля уменьшилась почти в 1,5 раза), борьбой с коррупцией (количество увеличилось почти в 1,5 раза), поступлением в образовательные организации (доля уменьшилась почти в 1,5 раза), преступлениями против личности (количество увеличилось более чем в 2,5 раза, доля – почти в 2 раза).

Также значительное количество поступивших вопросов относится к тематикам «Государственная итоговая аттестация обучающихся», «Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора» (количество увеличилось более чем в 2 раза, доля – более чем в 1,5 раза).

Классификация поступивших вопросов в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц от 20.09.2018 (применяется с 01.01.2019), представлена в табл. 2 и на рис. 10.

Табл. 2. Классификация поступивших вопросов по тематике

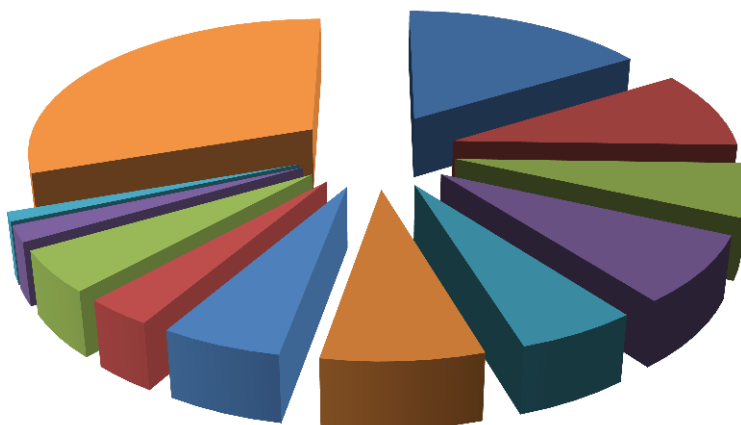
№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
1	0002.0013.0139.0332	Условия проведения образовательного процесса	87	18,01
2	0002.0013.0139.0327	Контроль качества и надзор в сфере образования	74	15,32
3	0002.0013.0139.0325	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	33	6,83
4	0001.0002.0025.0098	Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	29	6,00
5	0002.0013.0139.0331	Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	23	4,76
6	0002.0014.0143.0430	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	22	4,55
7	0002.0013.0139.0345	Конфликтные ситуации в образовательных организациях	21	4,35
8	0004.0016.0162.1003	Борьба с коррупцией	20	4,14
9	0002.0013.0139.0328	Поступление в образовательные организации	18	3,73
10	0004.0016.0163.1027	Преступления против личности	18	3,73
11	0002.0013.0139.0343	Государственная итоговая аттестация обучающихся	10	2,07
12	0002.0006.0064.0250	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	9	1,86
13	0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращения	8	1,66
14	0001.0003.0040.0218	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)	6	1,24
15	0004.0016.0159.0977	Госавтоинспекция МВД России (ГИБДД)	5	1,04
16	0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	5	1,04
17	0001.0001.0006.0013	Права и свободы человека и гражданина	4	0,83
18	0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения	4	0,83
19	0001.0002.0028.0159	Привлечение к административной ответственности	4	0,83
20	0002.0006.0064.0244	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	4	0,83

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
21	0001.0002.0027.0124	Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	3	0,62
22	0001.0003.0031.0203	Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности	3	0,62
23	0001.0003.0034.0206	Сделки (за исключением международного частного права)	3	0,62
24	0002.0013.0139.0329	Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	3	0,62
25	0002.0013.0139.0330	Питание обучающихся	3	0,62
26	0002.0013.0139.0346	Заработная плата педагогических работников	3	0,62
27	0002.0013.0139.0348	Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	3	0,62
28	0002.0014.0143.0388	Охрана здоровья	3	0,62
29	0004.0016.0162.1005	Ответственность за нарушение законодательства	3	0,62
30	0001.0002.0025.0095	Правовое регулирование в сфере оказания услуг	2	0,41
31	0001.0003.0037.0210	Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	2	0,41
32	0001.0003.0039.0217	Общие положения о договоре (за исключением международного частного права)	2	0,41
33	0002.0004.0047.0230	Права и обязанности родителей и детей	2	0,41
34	0002.0006.0065.0258	Нормативное правовое регулирование в сфере труда	2	0,41
35	0002.0013.0139.0333	Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	2	0,41
36	0002.0013.0139.0337	Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других)	2	0,41
37	0002.0013.0139.0339	Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)	2	0,41
38	0002.0014.0143.0406	Охрана здоровья детей, матери и ребенка	2	0,41
39	0003.0009.0102.0771	Качество товаров. Защита прав потребителей	2	0,41
40	0001.0001.0006.0015	Обязанности человека и гражданина	1	0,21
41	0001.0001.0015.0042	Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	1	0,21
42	0001.0002.0027.0134	Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения	1	0,21
43	0001.0002.0027.0137	Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействия) при рассмотрении обращения	1	0,21
44	0001.0021.0202.0222	Принятие индивидуальных кадровых решений	1	0,21
45	0002.0006.0064.0243	Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,21
46	0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	1	0,21
47	0002.0006.0065.0261	Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,21
48	0002.0006.0065.0267	Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности	1	0,21

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
49	0002.0013.0139.0334	Места для проживания обучающихся	1	0,21
50	0002.0013.0139.0335	Доставка обучающихся	1	0,21
51	0002.0013.0139.0340	Проведение общественных мероприятий	1	0,21
52	0002.0013.0139.0342	Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся	1	0,21
53	0002.0013.0139.0347	Меры социальной поддержки педагогических работников	1	0,21
54	0002.0013.0139.0349	Образование, полученное в иностранном государстве	1	0,21
55	0002.0013.0139.0350	Восстановление утраченных документов об образовании	1	0,21
56	0002.0013.0139.0351	Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	1	0,21
57	0002.0014.0143.0389	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	1	0,21
58	0002.0014.0143.0390	Лечение и оказание медицинской помощи	1	0,21
59	0002.0014.0144.0440	Доступность физической культуры и спорта	1	0,21
60	0002.0014.0144.0445	Всероссийский спортивный комплекс ГТО	1	0,21
61	0003.0009.0099.0743	Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения	1	0,21
62	0003.0009.0100.0765	Информационные системы органов государственной власти Российской Федерации. Официальные сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления	1	0,21
63	0003.0012.0134.0881	Запросы архивных данных	1	0,21
64	0004.0016.0159.0975	Органы внутренних дел	1	0,21
65	0004.0016.0162.0996	Преступления против собственности (государственной, частной, личной)	1	0,21
66	0004.0016.0162.1004	Осуществление санитарно-карантинного контроля	1	0,21
67	0004.0016.0163.1031	Вопросы возбуждения уголовных дел	1	0,21
68	0004.0016.0163.1032	Деятельность органов дознания и следствия	1	0,21
69	0004.0016.0165.1035	Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности	1	0,21
70	0005.0005.0060.1185	Купля-продажа квартир, домов	1	0,21
71	0005.0005.0063.1188	Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства	1	0,21

2018 г.

- Условия проведения обр. процесса
- Контроль качества и надзор
- Образовательные стандарты
- Лицензирование
- Мат.-тех. и инф. обеспечение
- Сан.-эпид. благополучие населения
- Конфликтные ситуации
- Борьба с коррупцией
- Поступление в обр. организации
- Преступления против личности
- Трудовые отношения
- Другое



2019 г.

- Условия проведения обр. процесса
- Контроль качества и надзор
- Образовательные стандарты
- Лицензирование
- Мат.-тех. и инф. обеспечение
- Сан.-эпид. благополучие населения
- Конфликтные ситуации
- Борьба с коррупцией
- Поступление в обр. организации
- Преступления против личности
- Трудовые отношения
- Другое

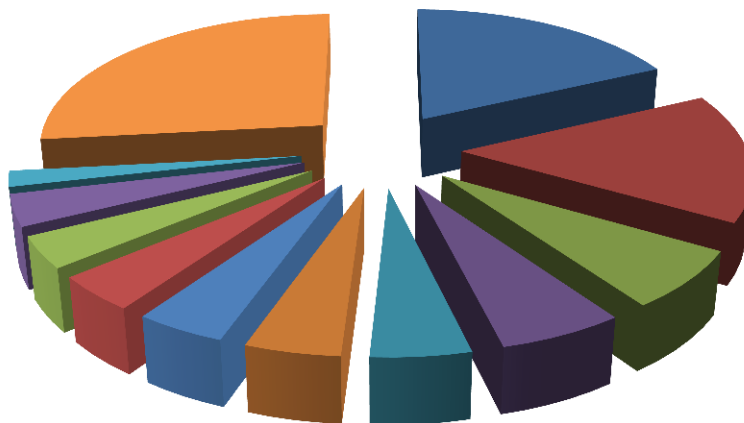


Рис. 10. Классификация поступивших вопросов по тематике

Кроме того, в отчетном периоде:

- все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством сроки;
- факты нарушения порядка рассмотрения обращений граждан зафиксированы не были;
- количество повторно поступивших вопросов увеличилось почти в 1,5 раза и составило 27 (5,59%);
- мнения авторов о результатах рассмотрения вопросов не поступали.

В рамках рассмотрения обращений были приняты следующие меры:

- составлены и направлены в судебные органы 15 протоколов об административных правонарушениях;
- направлены 23 предупреждения о недопустимости нарушения обязательных требований;
- направлены 15 писем с целью информирования руководителей организаций, их учредителей, а также правоохранительных органов.

Из вопросов, представлявших повышенный интерес для заявителей в III квартале 2019 года, к компетенции Кузбассобнадзора относятся только вопросы, связанные с результатами рассмотрения обращений. В отчетном периоде поступили 7 таких вопросов, из них 2 были направлены в соответствии с установленной компетенцией в другие органы, 5 – рассмотрены по существу (эти вопросы являлись заявлениями, авторы получили соответствующие разъяснения).