**Обзор обращений граждан и организаций Министерства образования и науки Ульяновской области за сентябрь 2017 года**

**1. Информационный обзор обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области в сентябре 2017 года**

За сентябрь 2017 года в Министерство образования и науки Ульяновской области **поступило 145** обращений граждан и организаций, что на 5 обращений меньше, чем в августе 2017 года и на 22 обращения меньше, чем в августе 2016 года. Из них: **из Правительства Ульяновской области** – **55 обращений,** из которых 2 коллективных, 5 – без подписи: письменных – **39** (7 – почтовой связью, 26 – на сайт, 1 – по электронному адресу, с канала электронного обмена VipNet МЭДО – 5); устных – **16** (с выездного личного приёма – 4, по телефону – 8, «откровенный разговор» - 4); **на юридический адрес Министерства образования и науки Ульяновской области** – **90 обращений,** из которых5 коллективных, 2 без подписи: письменных – **76,** (почтовой связью – 19, на сайт – 52, 1 – по электронной почте; через СЭД - 4), устно – **14** (с личного приёма – 2, на информационно-справочную телефонную линию – 7, по телефону – 5).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **В письменной форме** | **В форме электронного документа** | **В устной форме** | **С канала VipNet** | **Всего обращений/**  **вопросов** |
| **Сентябрь 2017** | 26 | 84 | 30 | 5 | **145/183** |
| **Август 2017** | 53 | 58 | 29 | 10 | **150/196** |
| **Сентябрь 2016** | 57 | 65 | 32 | 13 | **167/197** |

Рис.1. Сравнение количества обращений по форме поступления.

Рис.2. Сравнение количества обращений и количества вопросов по месяцам.

За сентябрь 2017 года поступило 145 обращений (183 вопроса).

В рассматриваемом периоде традиционно наибольшая активность населения наблюдается в вопросах сферы образования. Это объясняется спецификой деятельности Министерства образования и науки Ульяновской области.

Рис.3. Колическтво поступивших вопросов в разных темах.

Так, в сентябре 2017 года традиционно больше всего поступило обращений тематического раздела **«Социальная сфера»** тематики **«Образование. Наука. Культура».** Наибольшую долю занимаютвопросы «**государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения»** – 17,5%, что на 4,2% больше, чем в августе 2017 года и на 2,3% меньше, чем в аналогичном периоде 2016.

Второе место занимаютвопросы и **«система основного общего образования»** - 8,7% (что на 3,6% больше, чем в августе 2017 и на 3,1% больше, чем в сентябре 2016 года).

На третьем месте стоят вопросы **«ремонт образовательных учреждений»** – 8,2% (что совпадает с августом 2017 и на 7,7% больше, чем в сентябре 2016 года)

Продолжали поступать вопросы тематики **«Труд и занятость населения»** (4,9%). Произошло уменьшение количества вопросов данной тематики по сравнению с августом 2017 года (на 2,8%) и с сентябрём 2016 года (на 1,2%). В основном жителей интересуют вопросы социальной защиты работников образования.

Следует отметить резкое увеличение количества поступивших обращений граждан из **Тереньгульского** района – 13 вопросов (7,1%). В предыдущем месяце поступило 2 обращения от граждан данного района.

Рис.4. Количество поступивших вопросов из сельских районов области.

Сравнивая районы муниципального образования «Город Ульяновск», следует отметить активность жителей Заволжского района (20 вопросов, что составляет 21,5% от всех вопросов, поступивших из данного муниципального образования). В основном это вопросы по тематике «государственные общеобразовательные школы». Наименьшую активность проявили жители Железнодорожного района – 18 вопросов.

**2. Информационный анализ рассмотренных в сентябре 2017 года обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области**

Рис.5. Количество обращений граждан, находившихся на исполнении в Министерстве образования и науки Ульяновской области.

В сентябре 2017 года **в Министерстве образования и науки Ульяновской области на исполнении** находилось **138** обращений граждан, что на 59 обращений меньше в сравнении с аналогичным периодом 2016 года и на 6 обращений меньше, чем в августе 2017 года.

Из них:

- **поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области с поручениями Губернатора и Правительства Ульяновской области** **47** обращений; в том числе **33** письменных, (8 – почтовой связью, 16 обращений поступило на сайт, с канала электронного обмена VipNet МЭДО – 8, 1 – на электронный адрес), устных – **14** (с личного приёма – 6, с выездного личного приема – 1, по телефону – 6, по телеграфу – 1).

Всего вопросов в обращениях – **48**.

- **направлены на юридический адрес Министерства образования и науки Ульяновской области** **91** обращение граждан, в числе которых 2 коллективных, без подписи 6: **73** письменных, (28 поступило почтовой связью, 41– на сайт Министерства образования и науки Ульяновской области, на электронный адрес – 2, через СЭД - 2), устно – **18** (8 - с «информационно-справочной» телефонной линии, по телефону – 7, зафиксировано в ходе личного приёма – 3).

Всего вопросов в обращениях – **92.**

**2.1. Все поступившие из Правительства Ульяновской области в Министерство образования и науки Ульяновской области обращения можно разделить по видам:**

**заявлений - 41;**

**предложений – 0;**

**жалоб – 0;**

**«не обращений» - 6.**

Тематические приоритеты обращений, поступивших из Правительства Ульяновской области, не претерпели существенных изменений по сравнению с сентябрём 2016 года и августом 2017 года.

По-прежнему самая высокая активность населения по вопросам **предоставления общедоступного и бесплатного образования – 37** вопросов, что совпадает с августом 2017 года, и на 13 меньше, чем в сентябре 2016 года и составляет **75,5%** от всех вопросов, направленных на исполнение с поручениями Губернатора и Правительства Ульяновской области.

Распределение вопросов по тематике в данном направлении представлено в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование кода | Количество вопросов | % от общего числа решенных вопросов данной тематики | % от общего количества рассмотренных вопросов направленных на исполнение с поручениями Губернатора и Правительства Ульяновской области |
|
| Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д. | 1 | 2,6% | 2,6% |
| Государственные общеобразовательные школы, кадетские корпуса и иные | 6 | 15,8% | 15,8% |
| Детские ДВУ | 1 | 2,6% | 2,6% |
| Образовательный процесс | 9 | 23,7% | 23,7% |
| предоставление общежития | 2 | 5,3% | 5,3% |
| Получение места в ДВУ | 2 | 5,3% | 5,3% |
| Платное образование | 1 | 2,6% | 2,6% |
| Ремонт образовательных учреждений | 7 | 18,4% | 18,4% |
| Реорганизация образовательных учреждений | 1 | 2,6% | 2,6% |
| Система ВПО. Деятельность вузов | 1 | 2,6% | 2,6% |
| Система основного общего образования | 1 | 2,6% | 2,6% |
| Социальные стипендии | 1 | 2,6% | 2,6% |
| Управление системой образования | 5 | 13,2% | 13,2% |

Из представленных данных видно, что наиболее значимыми для граждан в сентябре 2017 года были вопросы, касающиеся **образовательного процесса** (9 вопросов).

Вопросы **материального характера** рассматривались в 2 обращениях (4,2%). В предыдущем месяце вопросов данной тематики не рассматривалось.

Вопросы **кадрового характера** в отчётном периоде рассматривались в 1 обращении (2,1%). В предыдущем месяце вопросов данной тематики не рассматривалось.

К категории **«другие»** можно отнести **7** вопросов (14,6%). Это вопросы: благоустройства городов и поселков, дорожного хозяйства, электронной связи и др.

**Результаты рассмотрения:**

**Даны разъяснения по** 37 обращениям и 6 «не обращениям» (44 вопроса).

**21** обращение рассмотрено **совместно** как с органами местного самоуправления, так и другими исполнительными органами государственной власти, организациями.

**«Поддержано» - 4** обращения(**4** вопроса), что составляет 8,5% от всех направленных на рассмотрение обращений в Министерство образования и науки Ульяновской области из Правительства Ульяновской области, **«меры приняты**» по 2 обращениям (2 вопроса), **«удовлетворено»** - 1 обращение (1 вопрос).

На контроле Министерства образования и науки Ульяновской области оставлено **2** обращения.

Из числа обращений, поступивших из Правительства Ульяновской области, **8** обращений направлены из **Администрации Президента Российской Федерации**, что составляет 17,0% от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений с поручениями Губернатора Ульяновской области и 5,7% от всех обращений, рассмотренных в Министерстве образования и науки (за аналогичный период 2016 года на исполнении находилось 24 обращения (12,2% от общего числа), в августе 2017 – 6 обращений (4,2% от общего числа). Всего вопросов в обращениях – 8. Таким образом, доля обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, увеличилась по сравнению с предыдущим месяцем и значительно уменьшилась по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Все обращенияиз Администрации Президента Российской Федерации – заявления, поступившие с канала электронного обмена VipNet МЭДО Правительства Ульяновской области.

7 обращений граждан и организаций, поступивших из Администрации Президента РФ в сентябре 2017 года, отнесены к категории **«предоставление общедоступного и бесплатного образования»**. В 1 обращении поднимался вопрос **кадрового характера**.

**Результаты рассмотрения:**

**Даны разъяснения по 8** обращениям (8 вопроса)**.**

**4** обращения рассмотрены **совместно** как с органами местного самоуправления, так и другими исполнительными органами государственной власти, организациями.

На рассмотрении в Министерстве образования и науки Ульяновской области из **Администрации Президента** **РФ** находились обращения, поступившие из следующих муниципальных образований: «г. Ульяновск» (3), «г. Димитровград» (1), «Радищевский район» (1), 2 обращения без указания адреса и 1 обращение от иногороднего гражданина.

Из других источников поступления обращений в Правительство Ульяновской области можно выделить следующие:

- Прокуратура Ульяновской области – 1.

**2.2. Все обращения, поступившие на имя Министра образования и науки Ульяновской области, можно разделить по следующим видам:**

**заявления – 77;**

**предложения – 4;**

**жалобы – 6;**

**«не обращения» - 4.**

Тематика вопросов распределилась следующим образом.

**«Предоставление общедоступного и бесплатного образования»** – **75** вопросов в обращениях (81,5%),что на **5** вопросовменьше, чем в августе 2017 и на 23 – меньше чем в сентябре 2016 года.

Среди вопросов данной тематики преобладают вопросы **«государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения» - 21** вопрос(22,8% от общего числа вопросов и 28,0% в данной тематике), что на 6,8% больше, чем в предыдущем месяце. Это обращения, связанные с переводом ребёнка в другую школу, поступлением ребенка в школу, сбором денежных средств на нужды школы, частой сменой учителей, отменой группы продленного дня и т.д.

На втором месте вопросы **«получение места в ДВУ» -** 12 вопросов (13,0% от общего числа вопросов и 16,0% в данной тематике).

На третьем месте вопросы **«система основного общего образования» -** 8 вопросов (8,7% от общего числа вопросов и 10,7% в данной тематике).

Увеличилось количество вопросов **«внешкольные учреждения, лагеря отдыха»** (с 3 – в августе, до 6 – в сентябре).

Снизилось количество вопросов **«бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях»** (с 3 – в августе, до 2 – в сентябре), **«детские дошкольные воспитательные учреждения»** (с 12 – в августе, до 7 – в сентябре), **«ЕГЭ»** (с 2 – в августе, до 1 – в сентябре), **«ремонт образовательных учреждений»** (с 8 – в августе, до 6 – в сентябре).

Не изменилось количество вопросов **«конфликтные ситуации в образовательных учреждениях»** (4 вопроса), **«малокомплектные школы»** (1 вопрос), **«образовательный процесс»** (1 вопрос), **«система ВПО, деятельность вузов»** (4 вопроса).

Рассматривались следующие вопросы, которые не рассматривались в предыдущем месяце: **«аккредитация образовательных программ»** (1 вопрос), «определение в коррекционные школы» (2 вопроса), «социальные стипендии» (1 вопрос).

**Кадровый вопрос** прозвучал в **5** обращениях – **5** вопросов (5,4%), что на 9 обращений меньше, чем в августе 2017 года и на 12 меньше, чем в сентябре 2016 года. Это были вопросы расчета педагогического стажа, возможности работать педагогом студентам и др.

Вопросы **материального характера** в отчётном месяце поднимались в **2** обращениях (2,2%), что на 1 обращение больше, чем в предыдущем месяце. Это вопрос получения материальной помощи.

К категории **«другие»** отнесено **10** вопросов (10,9%) разной тематики (благодарности воспитателям и учителям, вопрос ремонта дороги, о рассмотрении обращения и т.д.), в том числе и не относящиеся к компетенции Министерства образования и науки Ульяновской области, по которым нельзя судить о тенденции роста тех или иных тем в обращениях.

**Результаты рассмотрения:**

**Даны разъяснения по** 57 обращениям и 4 «не обращениям» (61 вопрос).

По **3** обращениям специалистами Министерства образования и науки **осуществлены выезды** и проверки фактов, изложенных в обращениях, **35**обращений рассмотрены **совместно** как с органами местного самоуправления, так и другими исполнительными органами государственной власти, организациями, по **4** обращениям приняты **меры дисциплинарного взыскания**.

**«Поддержано» - 21** обращение(**21** вопрос), что составляет 22,8% от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений, **«меры приняты»** по 17 обращениям, **«удовлетворено»** - 16 вопросов**.**

**«Не поддержано» -** 4 обращения (4 вопроса), 4,3%.

Направлено **по компетенции** для окончательного рассмотрения **5** обращений.

**На контроле** Министерства образования и науки Ульяновской области до полного решения вопросов оставлено **2** обращения.

По компетенции для окончательного рассмотрения в Министерстве образования и науки Ульяновской области обращения поступали из следующих источников:

- Депутат Государственная Дума Российской Федерации - 3;

- Департамент государственной политики в сфере общего образования – 4;

- Законодательное собрание Ульяновской области – 3;

- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ – 1;

- Прокуратура Ульяновской области – 6;

- Прокуратура Кузоватовского района – 1;

- Уполномоченному по противодействию коррупции в Ульяновской области – 2;

- Управление надзора и контроля за деятельностью органов исполнительной власти субъектов РФ – 3.

Источники поступления всех обращений в Министерство образования и науки Ульяновской области по районам распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные образования | | Общее кол-во поступивших обращений | | Поступившие обращения из Правительства Ульяновской области | | | | Поступившие обращения в Министерство образования Ульяновской области | | | |
| Общее кол-во поступивших обращений | | % от поступивших обращений из Правительства | % от общего кол-ва поступивших обращений | Общее кол-во поступивших обращений | | % от поступивших обращений из Министерства образования | % от общего кол-ва поступивших обращений |
| г. Ульяновск | | 67 | | 20 | | 42,6% | 14,5% | 47 | | 51,6% | 34,1% |
| Базарносызганский район | | 0 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| Барышский район | | 1 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 1 | | 1,1% | 0,7% |
| Вешкаймский район | | 0 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| г. Димитровград | | 8 | | 5 | | 10,6% | 3,6% | 3 | | 3,3% | 2,2% |
| Инзенский район | | 1 | | 1 | | 2,1% | 0,7% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| Карсунский район | | 5 | | 3 | | 6,4% | 2,2% | 2 | | 2,2% | 1,4% |
| Кузоватовский район | | 3 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 3 | | 3,3% | 2,2% |
| Майнский район | | 3 | | 2 | | 4,3% | 1,4% | 1 | | 1,1% | 0,7% |
| Мелекесский район | | 2 | | 2 | | 4,3% | 1,4% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| г. Новоульяновск | | 0 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| Николаевский район | | 0 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| Новомалыклинский район | | 0 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| Новоспасский район | | 0 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| Павловский район | | 2 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 2 | | 2,2% | 1,4% |
| Радищевский район | | 3 | | 1 | | 2,1% | 0,7% | 2 | | 2,2% | 1,4% |
| Сенгилеевский район | | 4 | | 2 | | 4,3% | 1,4% | 2 | | 2,2% | 1,4% |
| Старокулаткинский район | | 0 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 0 | | 0,0% | 0,0% |
| Старомайнский район | | 1 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 1 | | 1,1% | 0,7% |
| Сурский район | | 1 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 1 | | 1,1% | 0,7% |
| Тереньгульский район | | 7 | | 4 | | 8,5% | 2,9% | 3 | | 3,3% | 2,2% |
| Ульяновский район | | 1 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 1 | | 1,1% | 0,7% |
| Цильнинский район | | 3 | | 0 | | 0,0% | 0,0% | 3 | | 3,3% | 2,2% |
| Чердаклинский район | | 3 | | 1 | | 2,1% | 0,7% | 2 | | 2,2% | 1,4% |
| Другие регионы | | 10 | | 4 | | 8,5% | 2,9% | 6 | | 6,6% | 4,3% |
| Без адреса | | 13 | | 2 | | 4,3% | 1,4% | 11 | | 12,1% | 8,0% |

Снижение количества обращений по сравнению с сентябрём 2016 и августом 2017 года наблюдается в **5** районах области.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Сентябрь 2016** | **Август 2017** | **Сентябрь 2017** |
| Барышский район | **3** | **3** | **0** |
| Инзенский район | **6** | **6** | **1** |
| Мелекесский район | **3** | **3** | **2** |
| Николаевский район | **8** | **2** | **0** |
| Ульяновский район | **7** | **2** | **1** |

Увеличение активности населения наблюдается в **3** районах области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Сентябрь 2016** | **Август 2017** | **Сентябрь 2017** |
| Кузоватовский район | **2** | **0** | **3** |
| Сенгилеевский район | **2** | **3** | **4** |
| Тереньгульский район | **3** | **4** | **7** |

Источники поступления обращений в муниципальном образовании «город Ульяновск» распределились следующим образом:

Рис.6 Распределение рассмотренных вопросов по районам города Ульяновска

В целях укрепления системы обратной связи с населением, информационной открытости принимаемых Министерством образования и науки Ульяновской области мер, реализации конституционного права граждан на обращение в органы власти вне зависимости от места жительства, пребывания и нахождения производится изучение мнения граждан удовлетворённостью полученными ответами на заявленные проблемы. Отлажена система обратной связи с заявителями, направившими свои обращения на сайт Министерства образования и науки Ульяновской области.

В сентябре 2017 года **9** заявителей прислали свои отзывы на адрес электронной почты: 5 заявителей благодарят за предоставленные ответы (55,6%), 1 заявитель удовлетворён полученным ответом (11,1%) и 3 заявителя не удовлетворены полученными ответами (33,3%). Все ответы даны в соответствии с действующим законодательством.

В сентябре 2017 года в Министерстве образования и науки Ульяновской области проведены 6 «прямых» телефонных линий и 4 тематических телефонных линии. По вопросам государственной итоговой аттестации (ЕГЭ и ГИА (9 кл.) поступило 10 сообщений, по вопросам организации отдыха и оздоровления работников бюджетной сферы – 4 сообщения, по вопросам организации горячего питания в общеобразовательных организациях Ульяновской области – 6 звонков, по вопросам обеспечения права на получение начального общего, основного общего и среднего общего образования детьми с ограниченными возможностями здоровья – 28 звонков, по вопросам организации летнего отдыха детей – 118 сообщений, по вопросам обеспечения образовательных организаций учебниками – 5 сообщений, по вопросам обеспечения образовательных организаций учебниками права участников образовательного процесса – 3 звонка, по вопросам проведения лицензионного контроля – 6 сообщений, по вопросам организации дополнительного образования детей поступило 4 звонка, по вопросам оплаты труда работников образовательных организаций звонки не поступали.

**05.09.2017** проведена прямая линия «вопросы противодействия коррупции в сфере образования – заселение студентов в общежития». Звонки не поступали.

**07.09.2017** проведена прямая линия «вопросы противодействия коррупции в сфере образования – по вопросам прохождения нового учебного года». Звонки не поступали.

В Министерстве образования и науки Ульяновской области работает информационно-справочная телефонная линия. Приём обращений абонентов, поступающих по телефону 37-01-67, осуществляется круглосуточно в двух режимах: в режиме он-лайн с понедельника по пятницу с 15.00 до 17.00 и в автоматическом режиме с записью сообщения на автоответчик в любое время. Поступило 7 звонков, которые зарегистрированы и рассмотрены в соответствии с действующим законодательством.

**13.09.2017** организован и провёден личный приём Министра образования и науки Ульяновской области Н.В.Семеновой. Приняли участие 2 человека: 1 – по вопросу трудоустройства, 1- по вопросу конфликтной ситуации в школе.

Осуществлялся постоянный контроль за принятием решений по результатам объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Проводилась работа по заполнению портала ССТУ РФ по работе с обращениями граждан. С 14.06.2017 в ежедневном режиме вносятся обращения, поступающие напрямую непосредственно от заявителей в раздел «результаты рассмотрения обращений».

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, расширения форм работы с обращениями граждан, повышения антикоррупционной деятельности, обеспечения принципа открытости в работе с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Ульяновской области еженедельно по вторникам проводится личный приём по вопросам коррупции в сфере образования «Объединяем усилия». Личный приём проводится специалистами отдела планирования и работы с обращениями граждан ОГКУ «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» в кабинете № 106 с 16.00 до 18.00. В сентябре 2017 года граждане на личный приём по вопросам коррупции не обращались.

Подготовлен тематический обзор обращений граждан, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области; сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области из Администрации Президента РФ за сентябрь 2017 года.

К причинам, порождающим обращения граждан в Министерство образования и науки Ульяновской области, можно отнести следующее:

- низкая правовая грамотность граждан (граждане не знают компетенцию многих органов);

- недостатки в организации работы с обращениями граждан в учреждениях образования;

- другие.

Министр образования и науки

Ульяновской области Н.В.Семенова

Шушкова И.В.

41-79-16