

Обзор обращений граждан и организаций Министерства образования и науки Ульяновской области за январь 2016 года

1. Информационный обзор обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области в январе 2016 года

За январь 2016 года в Министерство образования и науки Ульяновской области **поступило 133** обращения граждан и организаций, что на 16 обращений больше, чем в аналогичном периоде 2015 года и на 33 обращения меньше, чем в декабре 2015 года. Из них: **из Правительства Ульяновской области – 56 обращений**: письменных – 46, из которых 2 коллективное, 1 без подписи, (17 – почтовой связью, 15 – на сайт, с канала электронного обмена VipNet МЭДО – 14), с информационно-справочной телефонной линии – 2; с личного приёма – 3, с прямой линии ГТРК «Волга» - 5; **на юридический адрес Министерства образования и науки Ульяновской области – 77 обращений**: письменных – 69, из которых 3 коллективных, 9 без подписи (почтовой связью - 43, на сайт - 26), с личного приёма – 4, на информационно-справочную телефонную линию – 1, по телефону – 3.

Период	В письменной форме	В форме электронного документа	В устной форме	С канала VipNet	Всего обращений/вопросов
Январь 2016	60	41	18	14	133/136
Декабрь 2015	53	60	38	15	166/167
Январь 2015	34	60	12	11	117/117

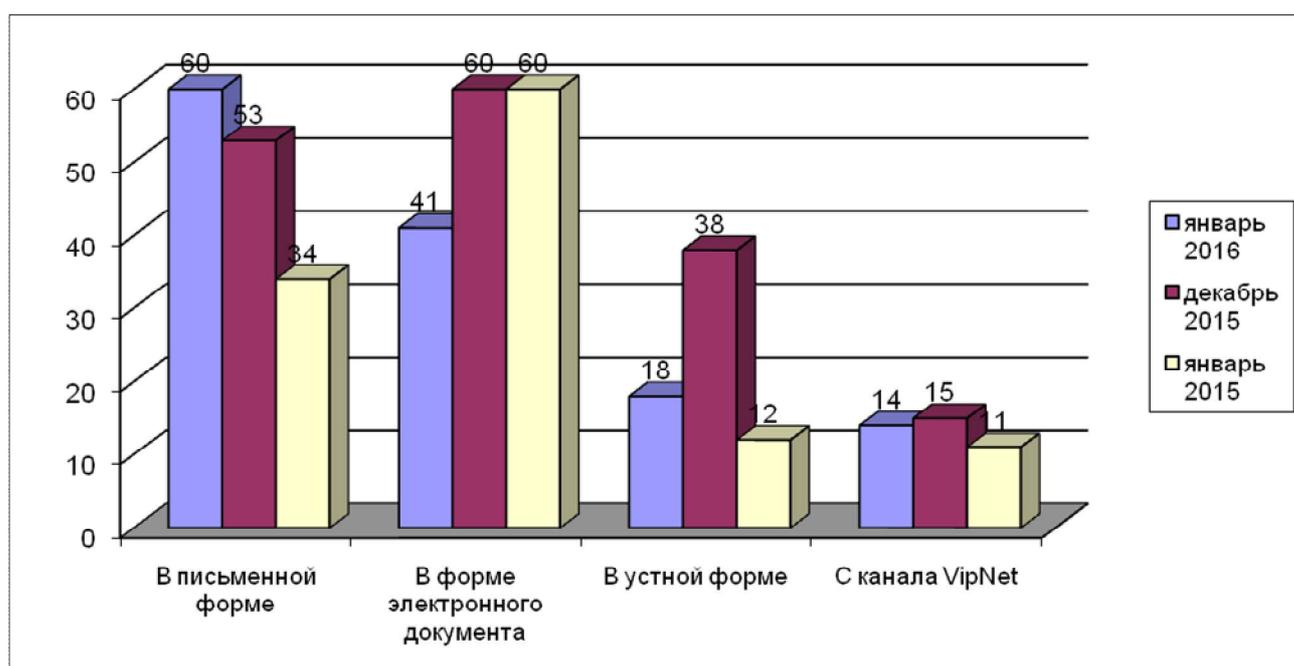


Рис. 1. Сравнение количества обращений по форме поступления.

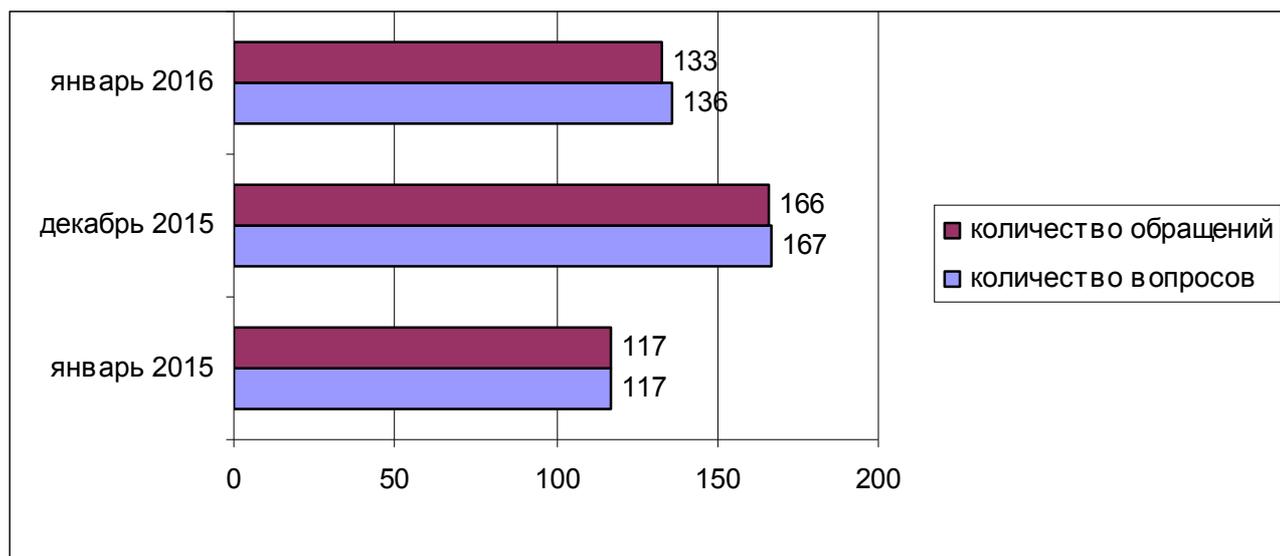


Рис.2. Сравнение количества обращений и количества вопросов по месяцам.

За январь 2016 года поступило 133 обращения (136 вопросов).

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

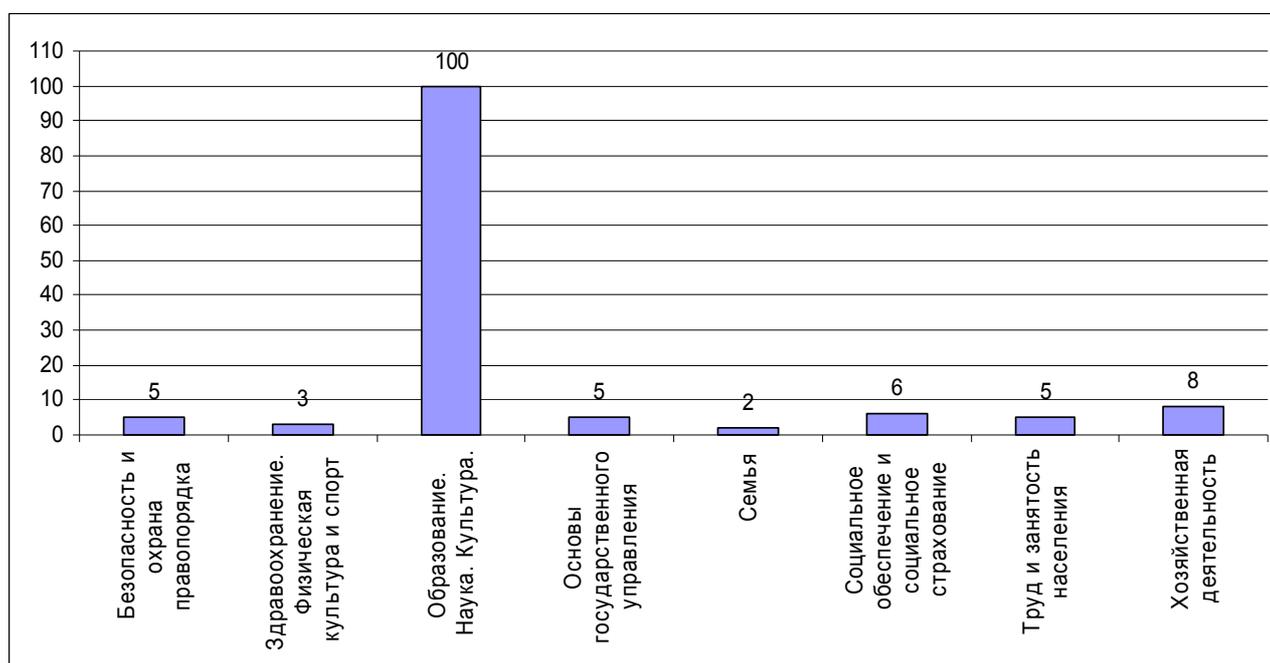


Рис.3. Количество поступивших вопросов в разных темах.

Так в январе 2016 года больше всего поступило обращений тематического раздела **«Социальная сфера»** тематики **«Образование. Наука. Культура»**. Наибольшую долю занимают вопросы **государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения** – 18,4% что на 3,6% больше, чем в аналогичном периоде 2015 года и на 2,1% меньше, в сравнении с декабрем 2015 года.

Второе место занимают вопросы **детских дошкольных воспитательных учреждений** 12,5% (это на 2,0% меньше, чем в декабре 2015 года и на 6,2% больше, чем в аналогичном периоде 2015 года).

На третьем месте стоят вопросы **системы основного общего образования** 7,4% (это на 1,4% больше, чем в декабре 2015 и на 6,6% больше, чем в январе 2015 года).

В отчетном периоде не поступали вопросы **деятельность руководителей вузов** (0,8% в предыдущем году), **государственные интернаты и детские дома** (2,4% в предыдущем месяце), **негосударственные формы обучения детей и подростков** (0,6% в предыдущем месяце), **образовательные учреждения СПО** (0,6% в предыдущем месяце), **расширение форм получения дошкольного образования** (0,6% в предыдущем месяце), **реорганизация образовательных учреждений** (1,2% в предыдущем месяце) и **управление в научной и научно-технической деятельности** (0,6% в предыдущем месяце).

В то же время поступили вопросы по темам, не поднимавшимся ни в декабре, ни в январе 2015 года: **обучение на бюджетной основе** (0,7%), **платное образование** (0,7%), **подготовка медицинских кадров** (0,7%). Вновь поступили вопросы **темы программы обучения и учебники** (0,7%) и **оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения** (4,4%), не поступавшие в декабре 2015 года и **получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях** (1,5%), не поступавшие в аналогичном периоде 2015 года.

По остальным темам наблюдается незначительное изменение количества поступивших вопросов.

Продолжали поступать вопросы тематики **«Труд и занятость населения»** (3,7%). Произошло уменьшение количества вопросов данной тематики по сравнению с декабрём 2015 года (на 4,7%) и с январём 2015 года (на 5,7%). В основном жителей интересуют вопросы социальной защиты работников образования.

В январе 2016 года наибольшая активность обращений граждан в разрезе муниципальных образований области выявлена в Ульяновском районе (7 вопросов, что составляет 5,1%).

Сравнивая районы муниципального образования «Город Ульяновск» следует отметить наибольшую активность жителей Засвияжского района (25 вопросов, что составляет 35,7% от всех вопросов поступивших из данного муниципального образования). В основном это вопросы, касающиеся детских дошкольных воспитательных учреждений (28% от всех поступивших вопросов из данного района). Наименьшую активность проявили жители Заволжского района (6 вопросов).

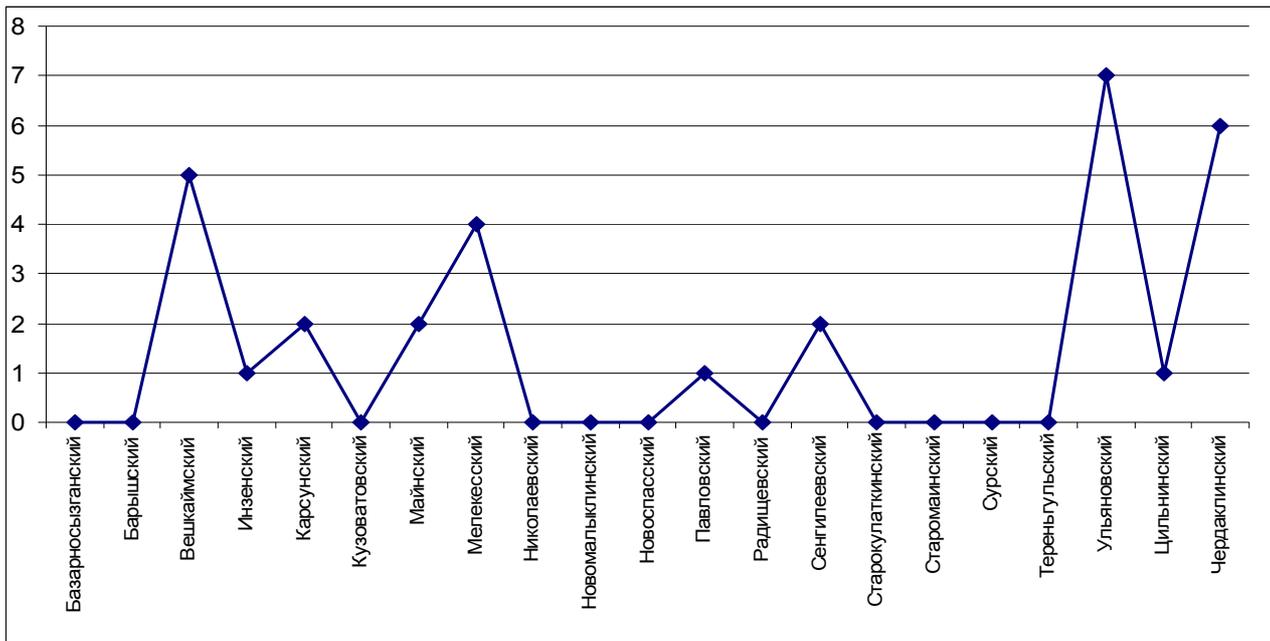


Рис.4. Количество поступивших вопросов из сельских районов области.

Анализ количества обращений, поступивших в январе 2016 года, показывает уменьшение их общего числа по сравнению с декабрём 2015 года и увеличение – по сравнению с январём 2015 года. Распределение вопросов по тематике отражает определённую стабильность: количество обращений по одним темам практически не изменяется, в то время как происходит увеличение по темам, носящим сезонный характер. Многие вопросы являются единичными и носят информационный характер.

В связи с вышесказанным на данном этапе работы нет необходимости в разработке конкретных управляющих воздействий по какому-либо вопросу, все вопросы обрабатываются в соответствии с действующим законодательством.

2. Информационный анализ рассмотренных в январе 2015 года обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области

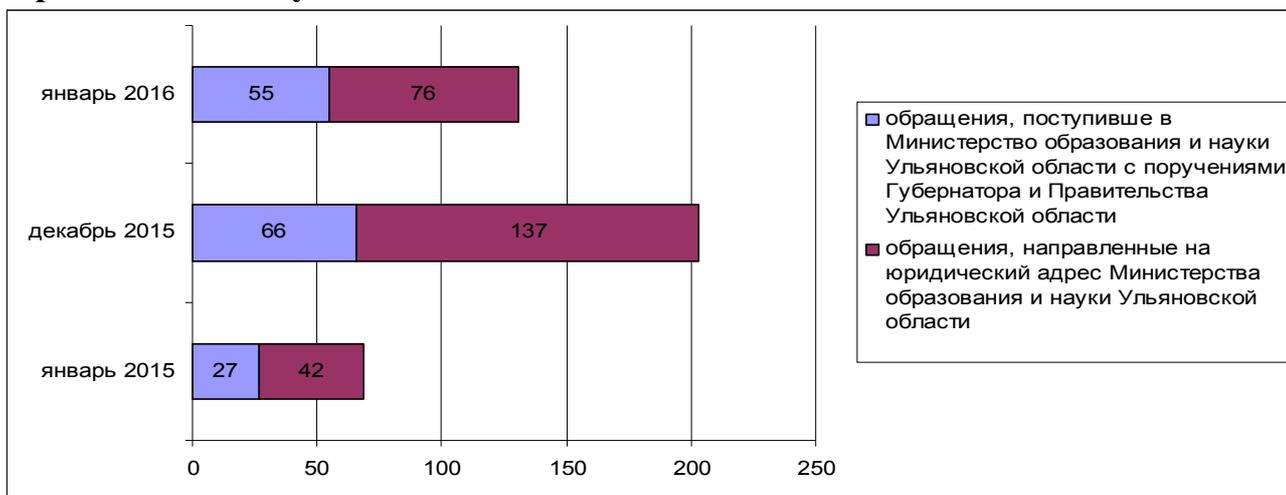


Рис.5. Количество обращений граждан, находившихся на исполнении в Министерстве образования и науки Ульяновской области.

В январе 2016 года в Министерстве образования и науки Ульяновской области на исполнении находилось **131** обращение граждан, что на 62 обращения больше в сравнении с аналогичным периодом 2015 года и на 72 - меньше, чем в декабре 2015 года.

Из них:

- поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области с поручениями Губернатора и Правительства Ульяновской области **55** обращений, в том числе **39** письменных, из которых 3 коллективных и 2 без подписи (16 - почтовой связью, 11 - обращений поступило на сайт, с канала электронного обмена VipNet МЭДО - 12), с личного приёма – **6**, с «информационно-справочной» телефонной линии **1**, с прямой линии ГТРК «Волга» - **9**.

Всего вопросов в обращениях – **55**.

- направлены на юридический адрес Министерства образования и науки Ульяновской области **76** обращений граждан: **58** письменных, в числе которых 5 коллективных, без подписи 4 (42 поступило почтовой связью, 16 - на сайт Министерства образования и науки Ульяновской области), **5** - с «информационно-справочной» телефонной линии, по телефону – **4**, зафиксировано в ходе личного приёма – **7** и **2** отнесено в группу «не обращения».

Всего вопросов в обращениях – **77**.

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

заявлений - 54;

предложений – 0;

жалоб – 1.

Тематические приоритеты обращений, поступивших из Правительства Ульяновской области, не претерпели существенных изменений по сравнению с январём и декабрём 2015 года.

По-прежнему самая высокая активность населения по вопросам **предоставления общедоступного и бесплатного образования – 36** вопросов, что на 1 больше, чем в декабре 2015 года, и на **17** вопросов больше, чем в январе 2015 года и составляет **65,5%** от всех 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
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	3	8,6%	5,5%
Детские ДВУ	11	31,4%	20,0%

Конфликтные ситуации	3	8,6%	5,5%
Образовательный процесс	2	5,7%	3,6%
Расширение форм получения дошкольного образования	1	2,9%	1,8%
Ремонт образовательных учреждений	1	2,9%	1,8%
Система ВПО	1	2,9%	1,8%
Система дошкольного образования	1	2,9%	1,8%
Система основного общего образования	1	2,9%	1,8%
Управление системой образования	12	34,3%	21,8%

Из представленных данных видно, что наиболее значимыми для граждан в январе 2016 года были вопросы, касающиеся **управления системой образования** (12 вопросов) и детских дошкольных воспитательных учреждений (11 вопросов).

Сравнивая распределение вопросов данной тематики с предыдущим месяцем 2015 года, можно отметить, что значительно снизилось количество вопросов **ремонта образовательных учреждений** (с 25% до 2,9%);

Вопросы **материального характера** поднимались гражданами в **5** обращениях (9,1%), что на 3 вопроса больше, чем в январе 2015 года и на 2 вопроса больше по сравнению с декабрём 2015 года.

В январе 2016 года уменьшилось количество рассмотренных вопросов **кадрового характера** (3 вопроса) по сравнению с декабрём 2015.

К категории «**другие**» можно отнести **8** вопросов (14,5%). Это вопросы благоустройства городов и посёлков, просьбы о личном приёме высшими должностными лицами субъекта РФ, улучшения жилищных условий и др.

Таким образом, в январе 2016 года активность населения наблюдалась по двум тематическим разделам: «**Социальная сфера**» и «**Материально-экономическая сфера**».

Результаты рассмотрения:

даны разъяснения по 47 обращениям (47 вопросов).

Специалистами Министерства образования и науки **осуществлён 1 выезд** для проверки фактов, изложенных в обращениях, 12 рассмотрены **совместно** как с органами местного самоуправления, так и другими исполнительными органами государственной власти, организациями. По **1 факту к виновным лицам приняты меры дисциплинарного воздействия.**

«**Поддержано**» **6** обращений (**6** вопросов), что составляет 10,9% от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений с поручениями Губернатора Ульяновской области. Приняты «**положительные решения**» по **2** обращениям (2 вопроса), что составляет 3,6%, «**меры приняты**» по **4** обращениям (4 вопроса) 7,3% от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений с поручениями Губернатора Ульяновской области.

2 обращения направлены по компетенции в связи с передачей ФЦП «Жилище» в Министерство строительства, жилищно-коммунального комплекса и транспорта Ульяновской области.

На контроле Министерства образования и науки Ульяновской области до полного решения вопросов оставлено **4** обращения.

Из числа обращений, поступивших из Правительства Ульяновской области, **14** обращений граждан направлены из **Администрации Президента Российской Федерации**, что составляет 25,5% от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений с поручениями Губернатора Ульяновской области (за аналогичный период 2015 года на исполнении находилось 4 обращения, в декабре 2015 – 21), всего вопросов в обращениях – 14. Как видно из представленных данных количество обращений уменьшилось по сравнению с прошлым месяцем и увеличилось по сравнению с январём прошлого года.

14 обращений из Администрации Президента Российской Федерации – заявления.

12 письменных обращений поступили с канала электронного обмена VipNet МЭДО Правительства Ульяновской области, 2 поступили почтовой связью.

Все вопросы, отражённые в обращениях, направленных из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство образования и науки Ульяновской области, тематически распределились следующим образом:

Предоставления общедоступного и бесплатного образования – 4, что составляет 28,6% от всех обозначенных вопросов в обращениях, поступивших из Администрации Президента РФ. Среди вопросов данной тематики преобладают вопросы управления системой образования 14,3% (2 вопроса).

Вопросы **материального характера** поднимались в **3** обращениях (21,4%). Заявители сообщали о низкой заработной плате, интересовались размером стипендии и просили материальную помощь.

Обеспечение жильём – 3 вопроса(21,4%), 2 из которых направлены по компетенции в связи с передачей ФЦП «Жилище» в Министерство строительства, жилищно-коммунального комплекса и транспорта Ульяновской области.

Были заданы вопросы **кадрового характера**: получение статуса молодого специалиста, сокращение ставок 14,3% (**3** вопроса).

В январе 2015 было рассмотрен **1** вопрос, относящиеся к категории «**другие**»: просьба оказать содействие в личном приёме Губернатором.

Таким образом, тематическое предпочтение граждан по вопросам, направленным в адрес Президента РФ, совпадает с тематикой обращений, направленных в адрес Министерства образования и науки Ульяновской области с поручениями Губернатора и Правительства Ульяновской области.

Результаты рассмотрения:

Даны разъяснения по 12 обращению.

Специалистами Министерства образования и науки **5** обращений было рассмотрено **совместно** с органами местного самоуправления, и с другими исполнительными органами государственной власти, организациями. **«Меры приняты»** по 1 обращению.

На контроле Министерства образования и науки Ульяновской области до полного решения вопросов оставлено **1** обращение.

На рассмотрении в Министерстве образования и науки Ульяновской области из **Администрации Президента РФ** находились обращения, поступившие из следующих муниципальных образований: «г. Ульяновск» (3), «город Димитровград» (2), «Тереньгульский район» (1), «г. Новоульяновск» (1), без указания района (6) и иногородние (1).

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

- Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе (1 обращение);
- Законодательное собрание Ульяновской области (1 обращение).

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

- **заявлений -65;**
- **предложений - 1;**
- **жалоб – 8;**
- **не обращений - 2.**

Тематика вопросов распределилась следующим образом.

Предоставление общедоступного и бесплатного образования – 67 вопрос в обращениях (87,0%), что на **38** вопросов меньше, чем в декабре 2015 года и на **41** вопросов больше, чем в январе 2015 года.

Среди вопросов данной тематики преобладают вопросы **«государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения» - 31** вопрос (40,3% от общего числа вопросов и 46,3% в данной тематике), что на 1 вопрос больше, чем в предыдущем месяце. Это обращения, связанные с предоставлением бесплатного питания школьникам, злоупотребление руководителем своим положением, сбора денежных средств на нужды школ, об отмене занятий в связи с морозами и др.

На втором месте **«конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях» - 11** вопросов (16,4% в данной тематике), что на 5 вопросов больше, чем в предыдущем месяце.

На третьем месте вопросы **«детские дошкольные воспитательные учреждения» 6** вопросов (8,9% вопросов в данной тематике), что меньше на 17

вопросов, чем в декабре 2015 года. Это просьбы проверить деятельность детских садов и вопрос создания социального детского сада.

Увеличилось количество вопросов по темам **«государственные интернаты и детские дома»** (с 2 в предыдущем месяце до 3 в январе).

Уменьшилось количество вопросов, касающихся **«ЕГЭ»** (с 2 в декабре до 1 в январе 2016); **«внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и др.»** (с 10 в декабре, до 2 в январе 2016 года); **«получение места в ДООУ»** (с 3 в декабре до 2 в январе 2016 года) и **«системы среднего профессионального образования»** (с 5 вопросов в декабре до 1 вопроса в январе 2016 года). **«доставка детей в образовательные учреждения»** (с 4 в декабре до 2 в январе 2016 года); **«ремонта общеобразовательных учреждений»** (с 4 в декабре до 1 в январе 2016 года); **«система основного общего образования»** (с 8 вопросов в декабре до 5 вопросов в январе 2016 года); **«система ВПО»** (с 2 в декабре до 1 в январе 2016).

Рассмотрен вопрос **«образовательный процесс. Укрепление материальной базы»**, который в предыдущем месяце не рассматривался.

В отчётном месяце не рассматривались вопросы **«программ обучения и учебники»**, которые рассматривались в предыдущем месяце.

Вопросы материального характера поднимались в 5 обращениях (6,5%), что на 1 меньше, чем в январе 2015 и на 1 больше, чем в декабре 2015 года.

Кадровый вопрос прозвучал в 1 обращении – 1 вопрос (1,3%), что на 15 меньше, чем в декабре 2015 и на 5 меньше чем в январе 2015 года.

К категории **«другие»** отнесены 4 вопроса (5,2%) разной тематики, 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 62 обращениям (63 вопроса) и 2 «не обращениям» (2 вопроса).

По 5 обращениям специалистами Министерства образования и науки **осуществлены выезды** и проверки фактов, изложенных в обращениях, **19 рассмотрены совместно** как с органами местного самоуправления, так и другими исполнительными органами государственной власти, организациями. **По 6 факту к виновным лицам приняты меры дисциплинарного воздействия.** Факты, отражённые в 2 обращениях (2 вопросов) подтвердились.

«Поддержано» - 13 обращений (13 вопросов), что составляет 16,9% от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений, **«меры приняты» по 11, «положительные решения» приняты по 3 обращениям (3 вопросов), «удовлетворено» 2 обращение (2 вопрос).**

«Не поддержано» 1 обращение (1 вопрос), по 1 обращению факты не подтвердились.

Направлены по компетенции 1 обращение (1 вопрос).

На контроле Министерства образования и науки Ульяновской области до полного решения вопросов оставлено 6 обращений.

	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
Муниципальные образования							
г. Ульяновск	71	28	50,9%	21,4%	43	56,6%	32,8%
Базарносызганский район	0	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
Барышский район	1	1	1,8%	0,8%	0	0,0%	0,0%
Вешкаймский район	1	1	1,8%	0,8%	0	0,0%	0,0%
г. Димитровград	7	5	9,1%	3,8%	2	2,6%	1,5%
Инзенский район	1	0	0,0%	0,0%	1	1,3%	0,8%
Карсунский район	1	0	0,0%	0,0%	1	1,3%	0,8%
Кузоватовский район	0	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
Майнский район	1	0	0,0%	0,0%	1	1,3%	0,8%
Мелекесский район	2	1	1,8%	0,8%	1	1,3%	0,8%
г. Новоульяновск	4	2	3,6%	1,5%	2	2,6%	1,5%
Николаевский	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	1	0	0,0%	0,0%	1	1,3%	0,8%
Павловский район	3	3	5,5%	2,3%	0	0,0%	0,0%
Радищевский район	0	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
Сенгилеевский район	7	1	1,8%	0,8%	6	7,9%	4,6%
Старокулаткинский район	0	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
Старомайнский район	0	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
Сурский район	1	0	0,0%	0,0%	1	1,3%	0,8%
Тереньгульский район	3	2	3,6%	1,5%	1	1,3%	0,8%
Ульяновский район	7	1	1,8%	0,8%	6	7,9%	4,6%
Цильнинский район	1	1	1,8%	0,8%	0	0,0%	0,0%
Чердаклинский район	0	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
Другие регионы	2	2	3,6%	1,5%	0	0,0%	0,0%
Без адреса	17	7	12,7%	5,3%	10	13,2%	7,6%

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

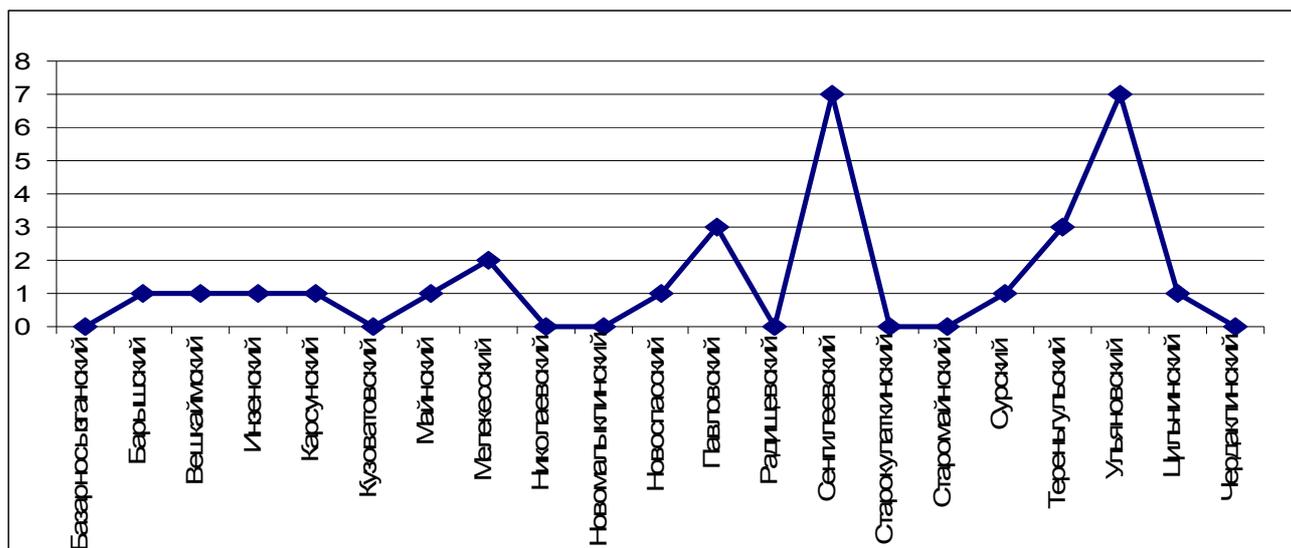


Рис.6. Источники поступления обращений в Министерство образования и науки Ульяновской области по сельским районам.

Незначительное снижение количества обращений по сравнению с январём 2015 и декабрём 2015 года наблюдается в 4 районах области.

Муниципальное образование	Январь 2015	Декабрь 2015	Январь 2016
Вешкаймский район	2	3	1
Кузоватовский район	1	2	0
Николаевский район	3	3	0
Новоспасский район	3	2	0

Увеличение активности населения наблюдается в 1 районе области.

Муниципальное образование	Январь 2015	Декабрь 2015	Январь 2016
Тереньгульский район	1	2	3

В анализируемых периодах не поступали обращения от жителей Новомалыклинского, Радищевского и Старокулаткинского районов.

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

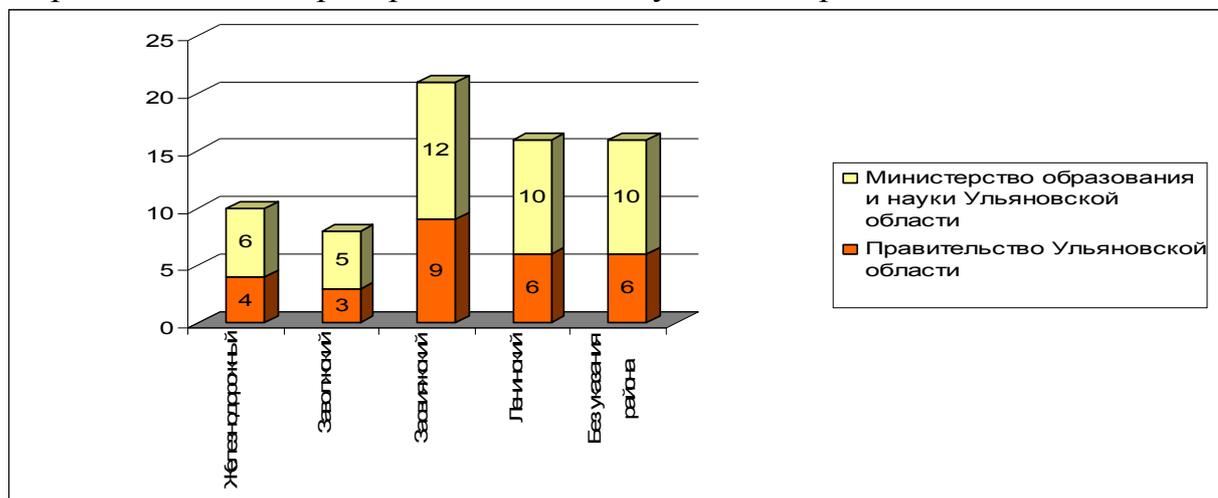


Рис. Распределение рассмотренных вопросов по районам города Ульяновска

Из других источников поступления обращений в Министерство образования и науки Ульяновской области можно выделить следующие:

- Аппарат Главного федерального инспектора по Ульяновской области – 1;
- Главное управление труда, занятости и социального благополучия Ульяновской области – 2;
- Законодательное Собрание Ульяновской области – 2;
- Министерство образования и науки Российской Федерации – 3;
- Народный Фронт "за Россию" – 1;
- Прокуратура Ульяновской области – 1;
- Региональная общественная приёмная Председателя партии Д.А.Медведева – 3;
- Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области – 2;
- Уполномоченный по противодействию коррупции в Ульяновской области – 1;
- Управление надзора и контроля за деятельностью органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации – 1;
- Управление розпотребнадзора по Ульяновской области – 1;
- Управление Федеральной миграционной службы РФ по Ульяновской области – 1;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области – 2;
- Управление экономической безопасности и противодействия коррупции – 1.

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 январе 2015 года **10** заявителей прислали свои отзывы на адрес электронной почты, **7** заявителей благодарят за предоставленные ответы (70%), **3** заявителей не удовлетворены полученным ответом (30%) (ответы даны в срок, однако, по мнению заявителей, ряд вопросов были освещены не полностью). Все ответы даны в соответствии с действующим законодательством. Специалистами отдела были проведены выборочные проверки качества и результативности исполнения поручений по **2** обращениям (беседа с заявителями по телефону), в ходе которых все заявители подтвердили свою удовлетворённость полученными ответами.

Кроме того, в январе 2016 года в Министерстве образования и науки Ульяновской области проведены **3** «прямых» телефонные линии и **5** тематических телефонных линий. На Прямую линию по вопросам ГИА поступило 400 обращений, по вопросам организации отдыха и оздоровления работников бюджетной сферы – 28 обращений, по вопросам организации

горячего питания в общеобразовательных организациях Ульяновской области - 3 обращения, по вопросам выпуска в образовательных организациях звонков не поступало; по вопросам лицензирования образовательной деятельности поступил 1 звонок; по вопросам организации летнего отдыха детей – 398 обращений; обеспечение права на получение начального общего, основного общего и среднего общего образования детьми с ограниченными возможностями здоровья – 30 обращений.

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. В январе 2016 года на информационно-справочную линию поступило 8 звонков, что на 5 звонков больше, чем в декабре 2015 года и на 2 меньше, чем в январе 2015 года. Заявителям даны разъяснения на все поставленные вопросы в соответствии с действующим законодательством.

В Министерстве образования и науки Ульяновской области продолжается практика ежемесячных личных приёмов граждан:

Личный приём заместителя министра образования и науки Ульяновской области **Н.В. Семенов**

22.01.2016 обратились 2 человека по вопросу перевозки детей из ДОУ и замены окон в школе.

Личный приём Директора департамента общего образования **О.М.Касимовой** 18.01.2016 обратился 1 человек по вопросу оформления документов для обучения в первом классе.

20.01.2016 обратился 1 человек по вопросу проведения регионального этапа Всероссийских школьных олимпиад.

Специалистами Департамента по надзору и контролю в сфере образования приняты 3 человека по вопросам перехода общеобразовательной школы на 5-дневную учебную неделю; о возможности выдачи свидетельства об обучении по завершению освоения первого модуля образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии «Мастер столярно-плотничных и паркетных работ»; осуществления сетевого взаимодействия организацией дополнительного образования; 3 человека по вопросам лицензирования образовательной деятельности, переоформления приложения к лицензии в связи с приведением образовательной деятельности в соответствие Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», 3 человека по вопросам подтверждения документа государственного образца об образовании, формирования программы коррекционной работы в НОО, реализации ФГОС ООО.

Во исполнение Плана мероприятий Министерства образования и науки Ульяновской области по реализации рекомендаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, плана мероприятий Министерства образования и науки Ульяновской области,

направленного на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения Ульяновской области в сфере образования, «Дорожные карты» по созданию единой системы работы с обращениями и запросами граждан и организаций проводится ряд системных мероприятий.

Подготовлен и размещён на официальном сайте Министерства образования и науки Ульяновской области анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений.

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.

В январе отделом планирования и работы с обращениями граждан проведена **1 проверка** организации работы с обращениями граждан: 08.09.2015 в соответствии с распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 18.01.2016 № 137-р «О проверке общеобразовательных организаций муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области проведена проверка в ООШ с.Русский Мелекесс.

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, информация об исполнительской дисциплине за январь 2016 года.

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

- недостаточная информированность о деятельности учреждений по предоставлению государственных услуг;
- низкая правовая грамотность граждан;
- другие.