

Обзор обращений граждан и организаций Министерства образования и науки Ульяновской области за 2015 год

1. Информационный обзор обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области в 2015 году

За 2015 год в Министерство образования и науки Ульяновской области **поступило 1749** обращений граждан и организаций, что на 232 обращения меньше, чем за 2014 год. Из них: **из Правительства Ульяновской области – 652**: письменных – **565**, из которых 22 коллективных, б/п – 27, как куратору – 31 (162 почтовой связью, 233 - на сайт, с канала электронного обмена VipNet МЭДО – 170), с личного приёма – **45**; с выездного личного приёма – **6**; с «информационно-справочной» телефонной линии – **18**; с прямой линии ГТРК «Волга» - **18**; **на юридический адрес Министерства образования и науки Ульяновской области - 1097**: письменных – **941**, из которых 59 коллективных, б/п – 95 (422 почтовой связью, на сайт - 519), с личного приёма - **65**, с «информационно-справочной» телефонной линии – **48**, по телефону – **38**; с прямых линий – **4**.

Период	Почтовой связью	В форме электронного документа	В устной форме	С канала VipNet	Всего обращений
2015 год	584	752	243	170	1749
2014 год	872	642	426	41	1981

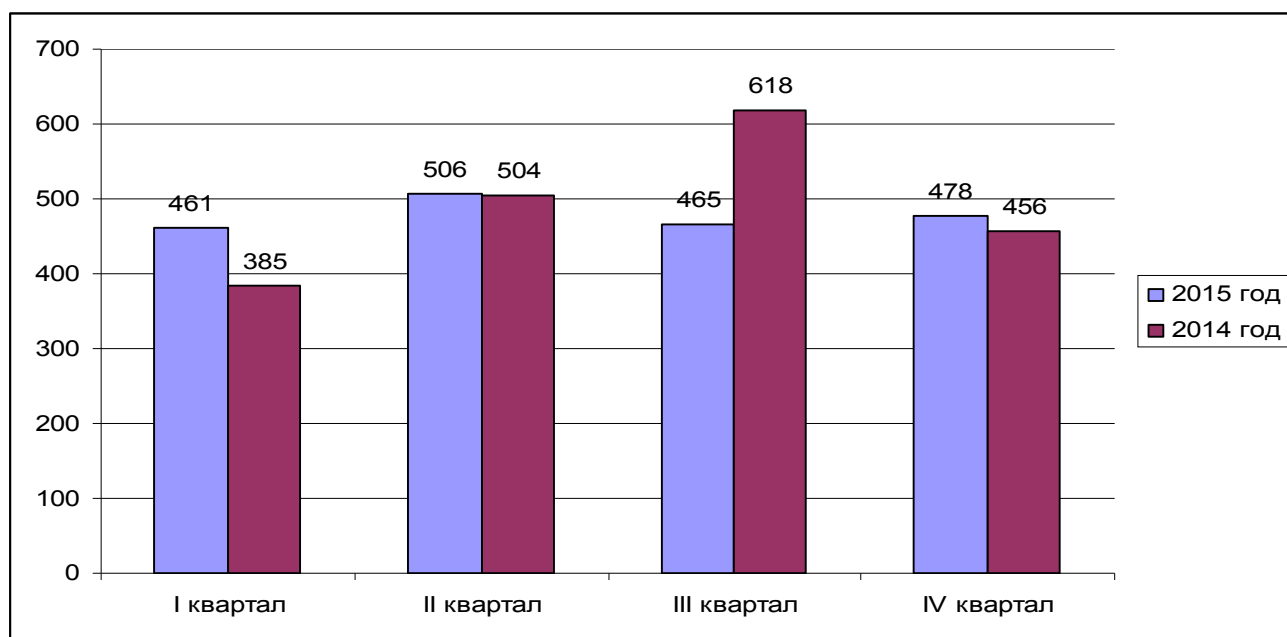


Рис.1. Сравнение количества поступивших вопросов по кварталам.

За 2015 год всего поступило 1749 обращений (1910 вопросов).

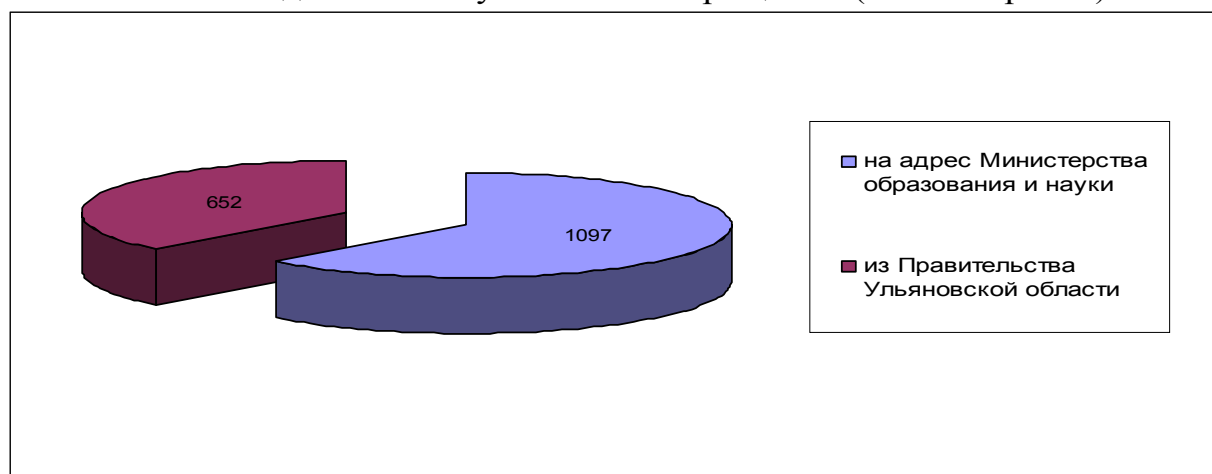


Рис. 2 Обращения граждан, поступившие в Министерство образования и науки в 2015 году

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

В 2015 году наибольшая активность обращений граждан в разрезе городских муниципальных образований области выявлена из Засвияжского (124 вопроса) и Ленинского районов (109 вопросов) города Ульяновска. Из сельских населённых пунктов чаще других заявляли вопросы жители Барышского района (70 вопросов) и Ульяновского района (53 вопроса).

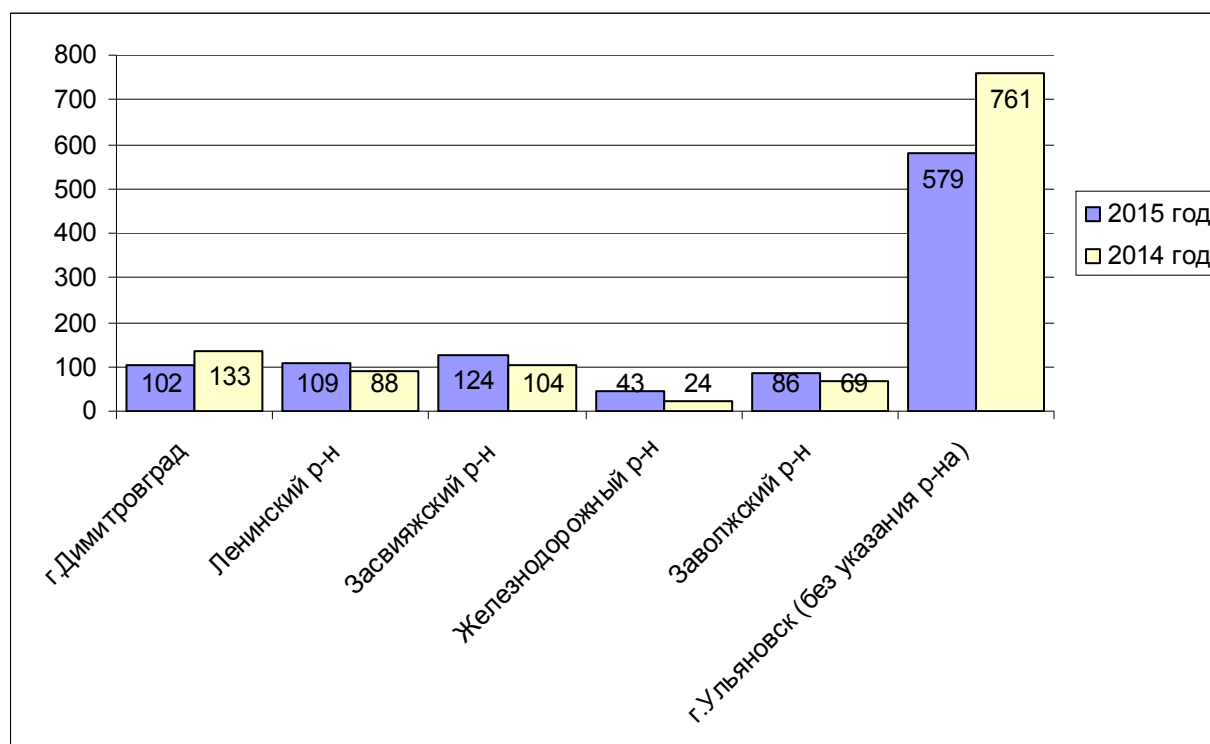


Рис.3. Количество поступивших вопросов из городских муниципальных образований области

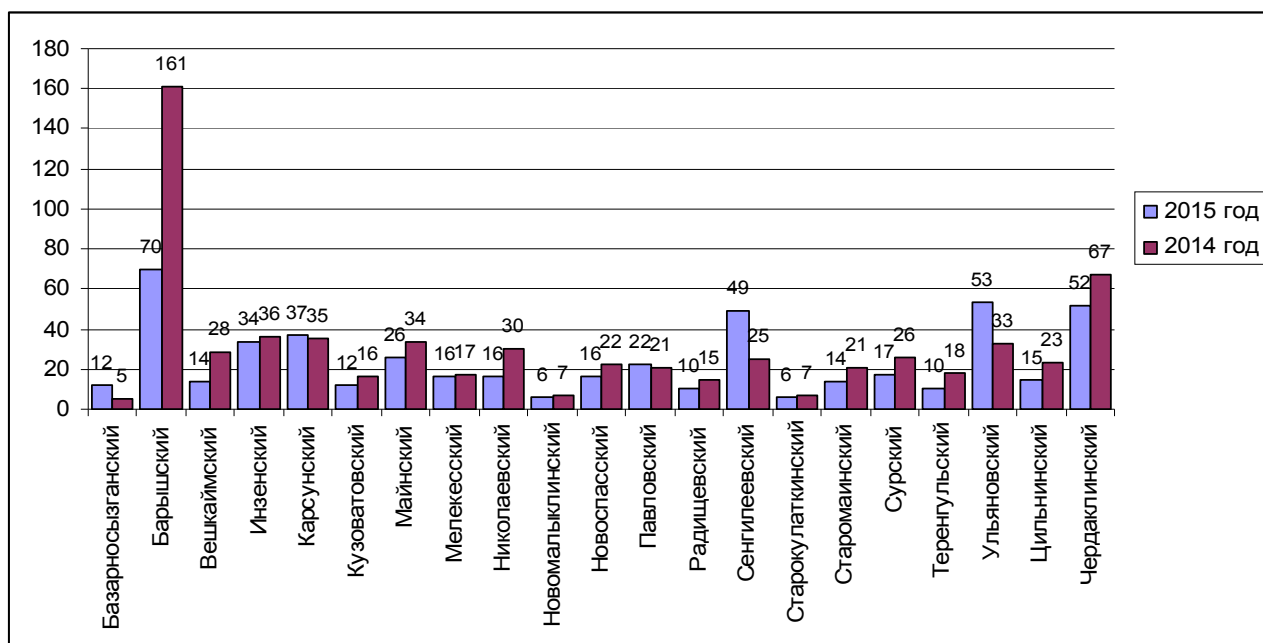


Рис.4. Количество поступивших вопросов из районов области

Следует отметить, что произошло уменьшение количества коллективных обращений со 189 в 2014 году до 81 в анализируемом периоде. В то же время произошло увеличение количества обращений от «многопишущих» заявителей с 58 в 2013 году, 84 – в 2014 году до 96 – в 2015. Многие заявители не ориентируются в части разделения полномочий, часть обращений от «многопишущих» авторов являются необоснованными, то есть, получив ответ в соответствии с законодательством РФ, их авторы продолжают настойчиво обращаться как в Министерство образования и науки Ульяновской области, так и в вышестоящие органы.

К тому же, увеличение количества обращений некоторой тематики является сезонной и по ним нельзя говорить о тенденции большого роста обращений в целом. Многие вопросы являются единичными и носят информационный характер. Разнообразные формы работы с гражданами дают возможность им обращаться лично, на информационно-справочную линию, на «прямые» и «тематические» телефонные линии, через сайт и на адрес электронной почты.

Следует отметить, что произошло уменьшение количества обращений граждан из муниципальных образований области, причём в Барышском, Вешкаймском, Николаевском и Тереньгульском районах практически в два раза. Резкое увеличение количества обращений из Сенгилеевского района произошло за счёт обращений граждан по вопросу ремонта Шиловской СОШ; из Ульяновского района – за счёт обращений, касающихся деятельности Ишеевском ОМЛ им. Н.К.Джорджадзе. Данные вопросы находится на контроле Министерства образования и науки Ульяновской области.

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

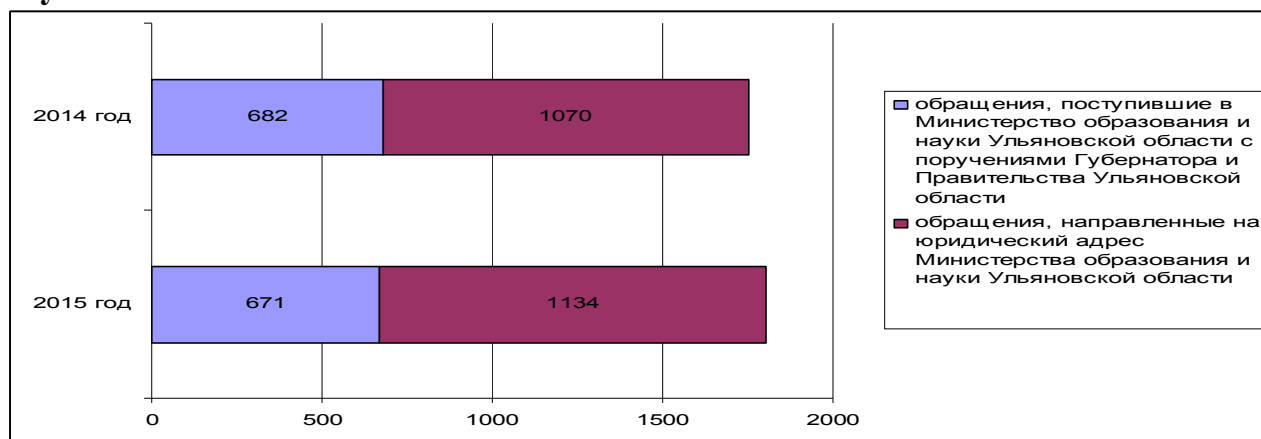


Рис.6. Количество обращений граждан, находившихся на исполнении в Министерстве образования и науки Ульяновской области.

В 2015 году в Министерстве образования и науки Ульяновской области на исполнении находилось 1790 обращений граждан, что на 38 обращений больше, чем за 2014 год.

Из них:

- поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области с поручениями Губернатора и Правительства Ульяновской области – 671 обращение, в том числе 574 письменных обращения, в числе которых 27 коллективных, б/п - 26 (156 - почтовой связью, 270 обращений поступило на сайт, с канала электронного обмена VipNet МЭДО - 148), с личного приёма – 69, выездного личного приёма – 7, по информационно-справочной телефонной линии – 12, с прямой линии ГТРК «Волга» - 9 и 6 отнесены в группу «не обращения».

Всего вопросов в обращениях – 728.

- направлены на юридический адрес Министерства образования и науки Ульяновской области - 1134 обращений граждан: - 957 письменных, в числе которых 65 коллективных, б/п - 96 (441 поступило почтовой связью, 516 - на сайт Министерства образования и науки Ульяновской области), 46 - с «информационно-справочной» телефонной линии, зафиксировано в ходе личного приёма - 62, по телефону – 40; с прямых телефонных линий - 4 и 25 «не обращений», поступивших на сайт Министерства образования и науки Ульяновской области.

Всего вопросов в обращениях – 1199.

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

заявлений - 640;

предложений – 8;

жалоб – 23

Тематические приоритеты обращений, поступивших из Правительства Ульяновской области, не претерпели существенных изменений по сравнению с 2014 годом. Основные вопросы сферы образования – предоставление общедоступного и бесплатного образования.

Самая высокая активность населения по вопросам **предоставления общедоступного и бесплатного образования – 64,7% (434 вопроса)**, что на **10,5%** больше, чем в 2014 году (383 вопроса).

На втором месте находятся разделы **«Жилищно-коммунальная сфера»** тематики **«Жилище» - 11,9% (80 вопросов)** (преобладают вопросы выделения жилья молодым семьям, специалистам), что на **2,7%** меньше, чем в 2014 году.

Далее следуют **вопросы материального характера - 8,2% (55 вопросов)**, что на **3,7%** меньше, чем в 2014 году.

Вопросы тематического раздела **«Труд и занятость населения»** составили **5,4% (36 вопросов)**. Это на **3,3%** больше, чем за 2014 год.

Таким образом, в 2015 году активность населения наблюдалась по двум тематическим разделам: **«Социальная сфера»** и **«Жилищно-коммунальная сфера»**, как и в 2014 году.

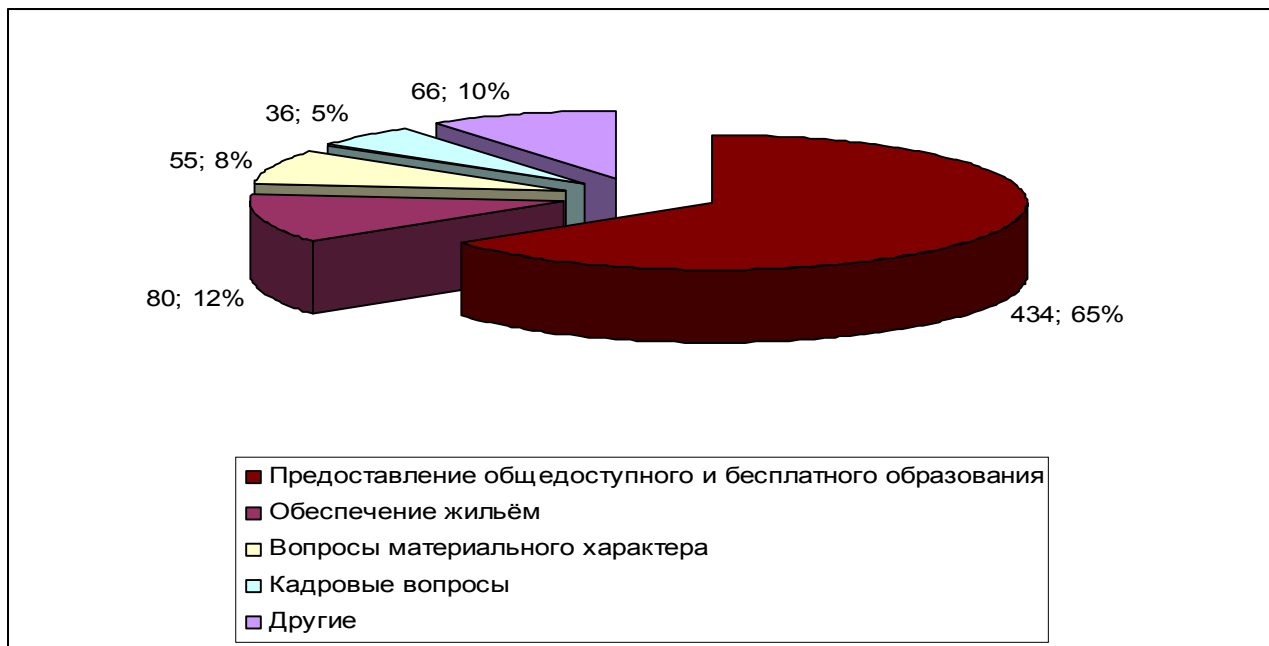


Рис. 7 Тематика обращений, поступивших из Правительства Ульяновской области

Результаты рассмотрения обращений:

Даны разъяснения по 529 обращениям (620 вопросов).

По **49** обращениям специалистами Министерства образования и науки **осуществлён выезд** и проверка фактов, изложенных в обращении, **265** рассмотрено **совместно** как с органами местного самоуправления, так и другими исполнительными органами государственной власти, организациями. Проведено **3** служебных расследования. По **12 фактам к виновным лицам приняты меры дисциплинарного воздействия.**

Факты подтвердились по 18 обращениям (18 вопросов).

«Поддержано» - 79 обращений (79 вопросов), что составляет **11,8%** от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений с поручениями Губернатора Ульяновской области. Из них **«меры приняты»** по **52** обращениям (52 вопросов), приняты **«положительные решения»** по **54** обращениям (54 вопросов), что составляет **8,0%** от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений с поручениями Губернатора Ульяновской области, **«удовлетворено» - 9** обращений (9 вопросов), что составляет 1,3%, **«частично удовлетворено» - 3** обращения (3 вопроса) 0,4%.

Факты не подтвердились по 38 обращениям (38 вопросов). «Не поддержано» 33 обращения (33 вопроса).

На контроле Министерства образования и науки Ульяновской области до полного решения вопросов оставлено **15** обращений.

Из числа обращений, поступивших из Правительства Ульяновской области, **180** обращений граждан направлены из **Администрации Президента Российской Федерации**, что составляет **26,8%** от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений с поручениями Губернатора Ульяновской области (за 2014 год на исполнении находилось 153 обращения (22,4%). Всего вопросов в обращениях 185.

Из них:

заявлений – 180;

предложений - 0;

жалоб – 0;

не обращений – 3.

156 письменных обращений поступили с канала электронного обмена VipNet МЭДО Правительства Ульяновской области, а 21 поступили почтовой связью, с личного приёма – 1 и 2 – с личного приёма выездной мобильной приёмной Президента РФ.

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

Предоставление общедоступного и бесплатного образования - 102, что составляет **56,7%** от всех обозначенных вопросов в обращениях, поступивших из Администрации Президента РФ.

Обеспечение жильём – 35 вопросов (19,4%).

Вопросы **материального характера – 22** (12,2%).

Вопросы **кадрового характера** поднимались в **4** обращениях (2,2%).

К категории **«другие»** (вопросы, не входящие в компетенцию сферы образования) отнесены 17 вопросов (9,4%).

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.

За подписью Губернатора – Председателя Правительства Ульяновской области направлены ответы:

в Администрацию Президента РФ на **16** обращений;
в Государственную Думу РФ на **3** обращения.

Результаты рассмотрения обращений:

Даны разъяснения по 160 обращениям.

По 8 обращениям специалистами Министерства образования и науки Ульяновской области осуществлены **выезды** и проверки фактов, изложенных в обращениях. 65 обращений рассмотрено **совместно** как с органами местного самоуправления, так и с другими исполнительными органами государственной власти, организациями. По **1 факту к виновным лицам приняты меры дисциплинарного воздействия.**

«Поддержано» - **12** обращений, что составляет 6,7%. Принято «положительное решение» по **8** обращениям, «меры приняты» по **9** обращениям.

«Не поддержано» 12 обращений.

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

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

заявлений - 846;
предложений - 35;
жалоб – 228;
не обращений – 25.

Тематика вопросов распределилась следующим образом:

Предоставление общедоступного и бесплатного образования– 792 вопроса в обращениях (**66,1%**), что на **4,9%** больше, чем в 2014 году.

Вторым по рейтингу активности можно поставить **кадровый вопрос**, который прозвучал в **102** обращениях (**104** вопроса, **8,7%**), что на **2,8%** больше, чем в 2014 году.

Вопросы **материального характера** поднимаются в **70** обращениях (**70** вопросов). Это **5,8%** от общего количества рассмотренных вопросов в Министерстве образования и науки, что на **11,2%** меньше, чем в 2014 году.

Так же было рассмотрено **13** вопросов **обеспечения жильём** (**1,1%**), что на **25,7%** меньше, чем в прошлом году.

По остальным рассмотренным вопросам нельзя судить о тенденции увеличения или уменьшения актуальности интересующих населения тем.

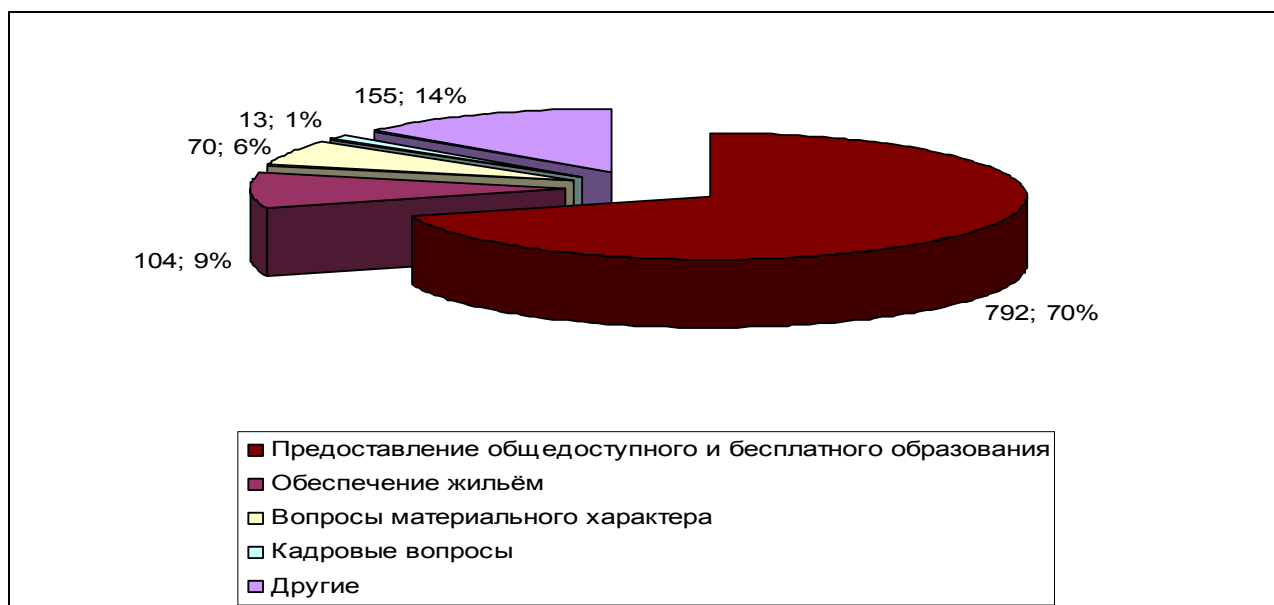


Рис.7 Тематика обращений, поступивших в Министерство образования и науки Ульяновской области

Результаты рассмотрения обращений:

Даны разъяснения по 744 обращениям (809 вопросов) и 25 «не обращениям».

По 145 обращениям специалистами Министерства образования и науки осуществлены выезды и проверки фактов, изложенных в обращениях, 261 рассмотрено совместно как с органами местного самоуправления, так и другими исполнительными органами государственной власти, организациями. Проведено 4 служебных расследования. По 40 фактам к виновным лицам приняты меры дисциплинарного воздействия. По 77 обращениям (77 вопросов) факты подтвердились.

«Поддержано» 181 обращение (181 вопрос), что составляет 15,1 % от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области вопросов, «меры приняты» по 144 вопросам. «Положительные решения» приняты по 54 обращениям (54 вопроса), что составляет 4,8% от всех направленных на рассмотрение в Министерство образования и науки Ульяновской области обращений, «удовлетворено» - 9 обращений (9 вопросов, 0,8%).

«Не поддержано» 84 обращения (84 вопроса), факты не подтвердились по 52 обращениям.

Направлены по компетенции 29 обращений (29 вопросов).

По 19 обращениям принято решение о «не рассмотрении» (в 17 случаях по заявлениям самих обратившихся).

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

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	% от общего кол-ва поступивших обращений
г. Ульяновск	942	329	49,0%	18,4%	613	54,1%	34,2%
Базарносызганский район	12	5	0,7%	0,3%	7	0,6%	0,4%
Барышский район	52	17	2,5%	0,9%	35	3,1%	1,9%
Вешкаймский район	21	13	1,9%	0,7%	8	0,7%	0,4%
г. Димитровград	107	68	10,1%	3,8%	39	3,4%	2,2%
Инзенский район	36	16	2,4%	0,9%	20	1,8%	1,1%
Карсунский район	41	13	1,9%	0,7%	28	2,4%	1,6%
Кузоватовский район	13	6	0,9%	0,3%	7	0,6%	0,4%
Майнский район	27	5	0,7%	0,3%	22	1,9%	1,2%
Мелекесский район	15	5	0,7%	0,3%	10	0,9%	0,6%
г. Новоульяновск	18	6	0,9%	0,3%	12	1,1%	0,7%
Новомалыклинский	6	2	0,3%	0,1%	4	0,4%	0,2%
Новоспасский район	21	12	1,8%	0,7%	9	0,8%	0,5%
Николаевский район	30	20	2,9%	1,1%	10	0,9%	0,6%
Павловский район	33	18	2,7%	1,0%	15	1,3%	0,8%
Радищевский район	9	4	0,6%	0,2%	5	0,4%	0,3%
Сенгилеевский район	37	5	0,7%	0,3%	32	2,8%	1,8%
Старокулаткинский район	8	5	0,7%	0,3%	2	0,2%	0,1%
Старомайнский район	10	1	0,1%	0,05%	9	0,8%	0,5%
Сурский район	10	1	0,1%	0,05%	9	0,8%	0,5%
Тереньгульский район	9	1	0,1%	0,05%	8	0,7%	0,4%
Ульяновский район	58	11	1,6%	0,6%	47	4,1%	2,6%
Цильнинский район	14	4	0,6%	0,2%	10	0,9%	0,6%
Чердаклинский район	48	14	2,1%	0,8%	34	2,9%	1,9%
Другие регионы	72	35	5,2%	1,9%	37	3,3%	2,1%
Без адреса	140	53	7,9%	2,9%	87	7,7%	4,9%

Особое внимание уделяется решению вопросов, в которых содержится информация о возможных проявлениях коррупции. В течение 2015 года поступило 67 обращений (из 1790), которые содержали информацию о возможных проявлениях «бытовой» коррупции в сфере образования (3,7%) (за 2013 год – в 73 из 2216 обращений, что составило 3,3%; за 2014 – 90 из 1752, что составило 5,1%). Как видно из анализа, в 2015 году наблюдается незначительное снижение (на 1,4%) доли таких обращений. Этому способствует открытость власти, расширение форм работы с обращениями граждан. Все факты, указанные в обращениях, были проверены. В 8 обращениях факты частично подтвердились,

приняты меры дисциплинарного воздействия к виновным лицам. Всем обратившимся гражданам даны разъяснения согласно действующему законодательству.

3. Формы работы с гражданами.

3.1. В Министерстве образования и науки Ульяновской области утвержден график проведения «прямых» телефонных линий на 2015 год.

В 2015 году в Министерстве образования и науки Ульяновской области проведены **4** «прямые» постоянно действующие телефонных линии и **33** «тематические» телефонные линии. За данный период от жителей поступило **3177** звонков, что на 2644 звонка меньше, чем в прошлом году.

Министерством образования и науки Ульяновской области в соответствии с Планом мероприятий по антикоррупционному просвещению в Ульяновской области на 2014-2016 годы от 16.09.2014 №151-ПЛ, утверждённого Губернатором Ульяновской области С.И.Морозовым, совместно с помощником Уполномоченного по правам ребёнка, представителем Общественной Палаты Ульяновской области, членом общественного совета Ульяновской области, помощником Уполномоченного по противодействию коррупции в Ульяновской области проведено 10 прямых «тематических» телефонных линий. Поступило 7 звонков.

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 2015 году на информационно-справочную линию поступило **82** звонка, что на **119** звонков меньше, чем в 2014 году. Заявителям даны разъяснения на все поставленные вопросы в соответствии с действующим законодательством.

Снижению общего количества поступивших звонков способствовало регулярно пополняемая рубрика «Вы спрашивали...» на сайте Министерства образования и науки Ульяновской области, где размещаются ответы на наиболее интересующие граждан вопросы.

3.2. В Министерстве образования и науки Ульяновской области утверждён график личных приёмов руководителями.

Так, в 2015 году проведено 40 личных приёмов. Принято **73** человека, что на 10 человек больше, чем в 2014 году.

В анализируемом периоде специалистами департамента по надзору и контролю в сфере образования Ульяновской области принято **149** человек (в 2014 году – 136 человек).

В Министерстве начата практика проведения межведомственных личных приёмов. Так в 2015 году Заместителем Председателя правительства Ульяновской области – Министром образования и науки Ульяновской области Е.В.Уба проведены личные приёмы с участием представителей Министерства искусства и культурной политики, Министерства здравоохранения и социального развития Ульяновской области, Управления образования администрации «города Ульяновска».

14 декабря Министерство образования и науки Ульяновской области приняло участие в общероссийском дне приёма граждан. В приёме были задействованы 4 уполномоченных лица, все департаменты Министерства образования и науки Ульяновской области, охвачена вся компетенция в сфере образования. В отчётном году граждане на приём не обращались.

3.3. 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. Было осуществлено 90 прозвонов, 73 заявителя прислали свои отзывы на адрес электронной почты, что составляет 9,1% от всех обращений граждан, находившихся на исполнении в Министерстве образования и науки Ульяновской области в 2015 году. 38 человек из 163 не согласны с представленными ответами (23,3%), данными согласно действующему законодательству.

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

- низкая правовая грамотность граждан;
- недоставки в работе органов местного самоуправления и образовательных организаций;
- непринятие во внимание органами местного самоуправления при исполнении своих функций законных интересов граждан;
- другие.

4. 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.

В 2015 году продолжил свою работу созданный в начале 2014 года на официальном сайте Министерства образования и науки Ульяновской области раздел «приём граждан», где постоянно пополнялись тематические рубрики: «нормативно правовая база», «анализ обращений граждан», «обзор обращений по возможным зонам коррупционного риска», содержащий дайджесты ответов на обращения граждан по возможным фактам коррупции, регулярно пополнялась рубрика «Вы спрашивали...», оставить свои сообщения граждане могли в «виртуальной приёмной».

В здании Министерства установлен ящик для «письменных обращений граждан».

Продолжена практика проверок организации работы с обращениями граждан в подведомственной сети. Так отделом планирования и работы с

обращениями граждан проведено **19** проверок (в 2014 году проверено 9 подведомственных организаций). По итогам всех проверок подготовлены и направлены на имя руководителей образовательных организаций справки с рекомендациями.

Специалистами отдела планирования и работы с обращениями граждан принято участие в **19** выездных проверках фактов, изложенных в обращениях граждан, в ходе которых даны рекомендации по организации и улучшению работы с обращениями граждан (в 2014 – в 8).

Вопрос по работе с обращениями граждан был рассмотрен на расширенном заседании коллегии Министерства образования и науки Ульяновской области в I квартале 2015 года.

Отделом планирования и работы с обращениями граждан совместно с представителями отдела делопроизводства и архива, отдела кадрового обеспечения организовано и проведено 9 аппаратных учёб для сотрудников Министерства (в 2014 году – 4).

Специалисты отдела планирования и работы с обращениями граждан приняли участие в совещании директоров ОГКОУ для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ОГБОУ для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи с выступлением на тему: «Организация работы с обращениями граждан».

Проведена индивидуальные консультации с руководителями образовательных организаций по вопросу организации работы с обращениями граждан.

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

Проводилась постоянная работа с обращениями граждан на информационном портале ССТУ.РФ.

Разработана памятка по работе с обращениями граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области для сотрудников.

В течение 2015 года отделом планирования и работы с обращениями граждан организовано 10 заседаний постоянно действующей рабочей группы по рассмотрению обращений (жалоб) граждан при Министерстве образования и науки Ульяновской области, в том числе с приглашением представителей заинтересованных органов и самих заявителей (в 2014 году – 8).

Заместитель Председателя Правительства
Ульяновской области –
Министр образования и науки
Ульяновской области

Е.В.Уба

Карасева Т.Д.
Юртаева С.А.
41-79-16