

Информационно-статистический обзор рассмотренных в I квартале 2018 года обращений граждан, поступивших в Министерство образования и науки Пермского края

В I квартале 2018г. в Министерстве образования и науки Пермского края было зарегистрировано 693 обращения, что на 223 обращения больше, чем в I квартале 2017 г. (470 обращений) и на 240 обращений больше, чем в I квартале 2016г. (453 обращения). Общее количество обращений, поступивших в Министерство образования и науки Пермского края, в том числе направленных Президенту Российской Федерации и перенаправленных Администрацией Президента Российской Федерации на рассмотрение в Министерство образования и науки Пермского края, а также направленные Администрацией губернатора Пермского края; и из Аппарата Правительства Пермского края приведено на **рисунке 1**.

Из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций поступило в I квартале - 272 обращения, из них 257 рассмотрены, а 15 направлены по компетенции.

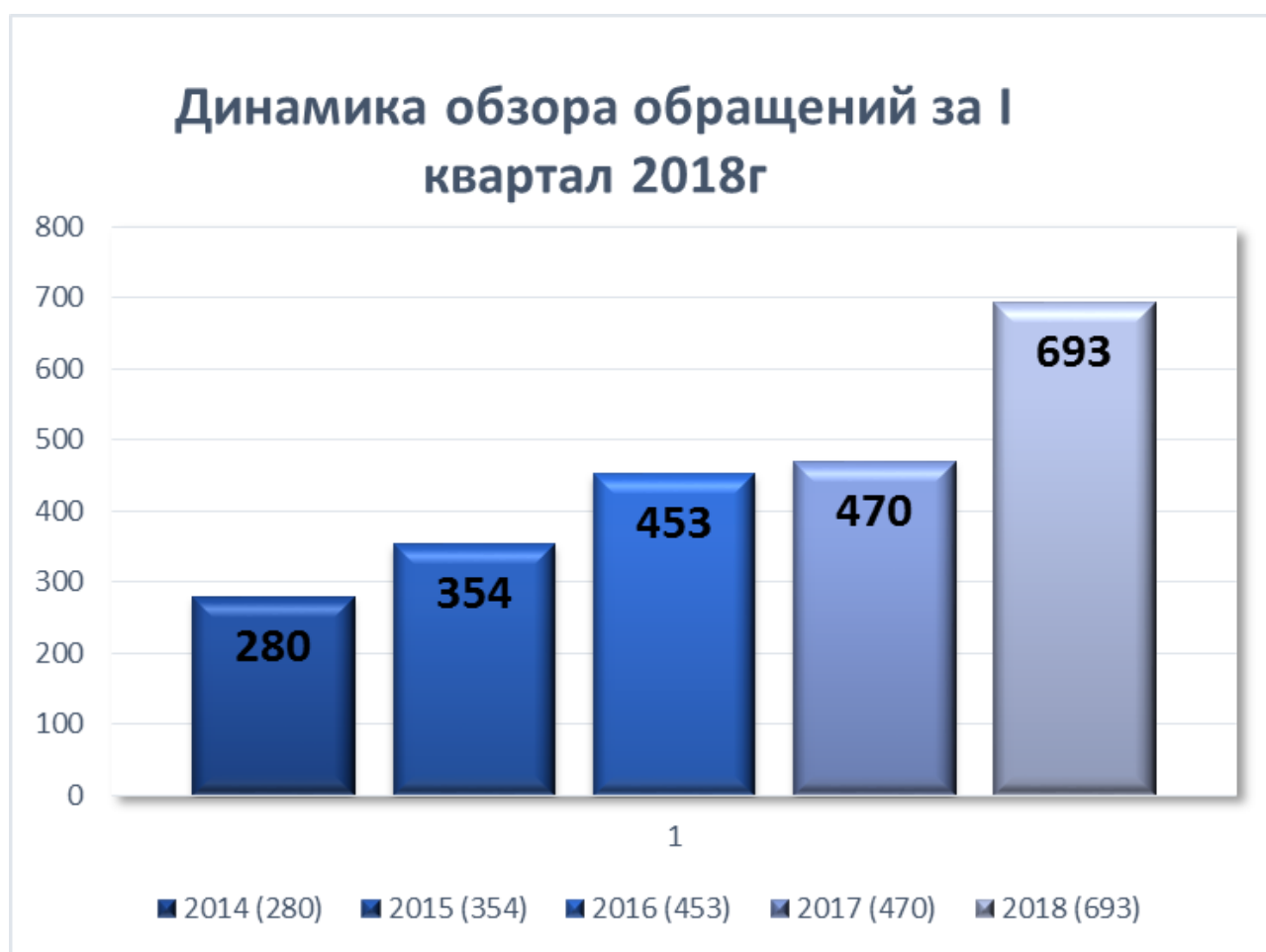


Рисунок 1

Обращения по структурным подразделениям Министерства образования и науки Пермского края распределены следующим образом:

Отдел информационных технологий	6
Управление организационно-правовой и кадровой работы	12
Управление дополнительного образования, воспитания и молодежной политики	35
Управление надзора и контроля в сфере образования	33
Управление общего образования и воспитания детей	363
Управление профессионального образования	23
Управление экономики образования	101
Управление развития сети и обеспечения безопасности образовательных учреждений	108
Отдел по развитию высшего образования и науки	12
ИТОГО документов (Министерство образования и науки Пермского края)	693



Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений (обзоры обращений)

Тип объекта учета: Обращения граждан

Период регистрации с: 01.01.2018, Понедельник 31.03.2018, Суббота

Исполнитель: Министерство образования и науки Пермского края

Результат рассмотрения обращения: **Переадресовано по компетенции**

Исполнитель	Количество документов
Государство, общество, политика	3
Социальная сфера	63
Экономика	2
Оборона, безопасность, законность	2
Жилищно-коммунальная сфера	3
Другие вопросы	0
Всего	73



Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений (обзоры обращений)

Тип объекта учета: Обращения граждан

Период регистрации с: 01.01.2018, Понедельник 31.03.2018, Суббота

Исполнитель: Министерство образования и науки Пермского края

Результат рассмотрения обращения: **Разъяснено**

Исполнитель	Количество документов
Государство, общество, политика	35
Социальная сфера	472
Экономика	34
Оборона, безопасность, законность	8
Жилищно-коммунальная сфера	13
Другие вопросы	0
Всего	562



Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений (обзоры обращений)

Тип объекта учета: Обращения граждан

Период регистрации с: 01.01.2018, Понедельник 31.03.2018, Суббота

Исполнитель: Министерство образования и науки Пермского края

Результат рассмотрения обращения: **Удовлетворено**

Исполнитель	Количество документов
Государство, общество, политика	6
Социальная сфера	3
Экономика	0
Оборона, безопасность, законность	0
Жилищно-коммунальная сфера	1
Другие вопросы	0
Всего	10



Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений (обзоры обращений)

Тип объекта учета: Обращения граждан

Период регистрации с: 01.01.2018, Понедельник 31.03.2018, Суббота

Исполнитель: Министерство образования и науки Пермского края

Результат рассмотрения обращения: **Отказано**

Исполнитель	Количество документов
Государство, общество, политика	2
Социальная сфера	2
Экономика	1
Оборона, безопасность, законность	0
Жилищно-коммунальная сфера	0
Другие вопросы	0
Всего	5



Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений (обзоры обращений)

Тип объекта учета: Обращения граждан

Период регистрации с: 01.01.2018, Понедельник 31.03.2018, Суббота

Результат рассмотрения обращения: **Запрос информации**

Исполнитель	Количество документов
Государство, общество, политика	3
Социальная сфера	32
Экономика	8
Оборона, безопасность, законность	0
Жилищно-коммунальная сфера	0
Другие вопросы	0
Всего	43

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в I квартале 2018г., выявлено следующее:

удовлетворено - 10 обращений,
разъяснено – 562 обращения,
запрос информации – 43 обращения,
отказано – 5 обращений,
перенаправлено по компетенции – 73 обращения.

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в I квартале 2018 г. и распределенных по разделам Типового классификатора обращений.

Данное количество вопросов распределилось по 5 разделам Типового классификатора обращений следующим образом (**Рисунок 2**):

по разделу «Государство, общество и политика» получено – 49 вопросов, что на 26 вопросов меньше, чем в I квартале 2017 г. (75 вопросов);

по разделу «Социальная сфера» – 572 вопроса, что на 220 вопросов больше, чем в I квартале 2017 г. (352 вопроса);

по разделу «Экономика» – 45 вопросов, что на 22 вопроса больше, чем в I квартале 2017 г. (23 вопроса);

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 10 вопросов, что на 5 вопросов больше, чем в I квартале 2017 г. (5 вопросов);

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 17 вопросов, что на 2 вопроса больше, чем в I квартале 2017 г. (15 вопросов).

Итак, увеличение количества вопросов, поступивших в I квартале 2018 г., произошло по всем разделам, кроме раздела «Государство, общество и политика».



Рисунок 2

Раздел 2 Типового классификатора обращений «Социальная сфера» содержит также 5 тем:

1. «Семья»: за анализируемый период по теме поступило 49 вопросов, что на 39 вопросов больше, чем в I квартале 2017 г. (10 вопросов);
2. «Труд и занятость населения»: поступило 10 вопросов, что на 18 вопросов меньше, чем в I квартале 2017г. (28 вопросов);
3. «Социальное обеспечение и социальное страхование»: поступило 85 вопросов, что на 72 вопроса больше, чем в I квартале 2017 г. (13 вопросов);
4. «Образование. Наука. Культура»: поступило 419 вопросов, что на 124 вопроса больше, чем в I квартале 2017 г. (295 вопросов);
5. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»: поступило 9 вопросов, что на 3 вопроса больше, чем в I квартале 2017 г. (6 вопросов).

Всего по разделу поступило 572 вопросов, на 220 вопросов больше, чем в I квартале 2017 г., причем увеличение количества вопросов произошло по всем темам раздела, кроме «Труд и занятость населения».

Распределение вопросов «Социальная сфера» представлена на **рисунке 3**:

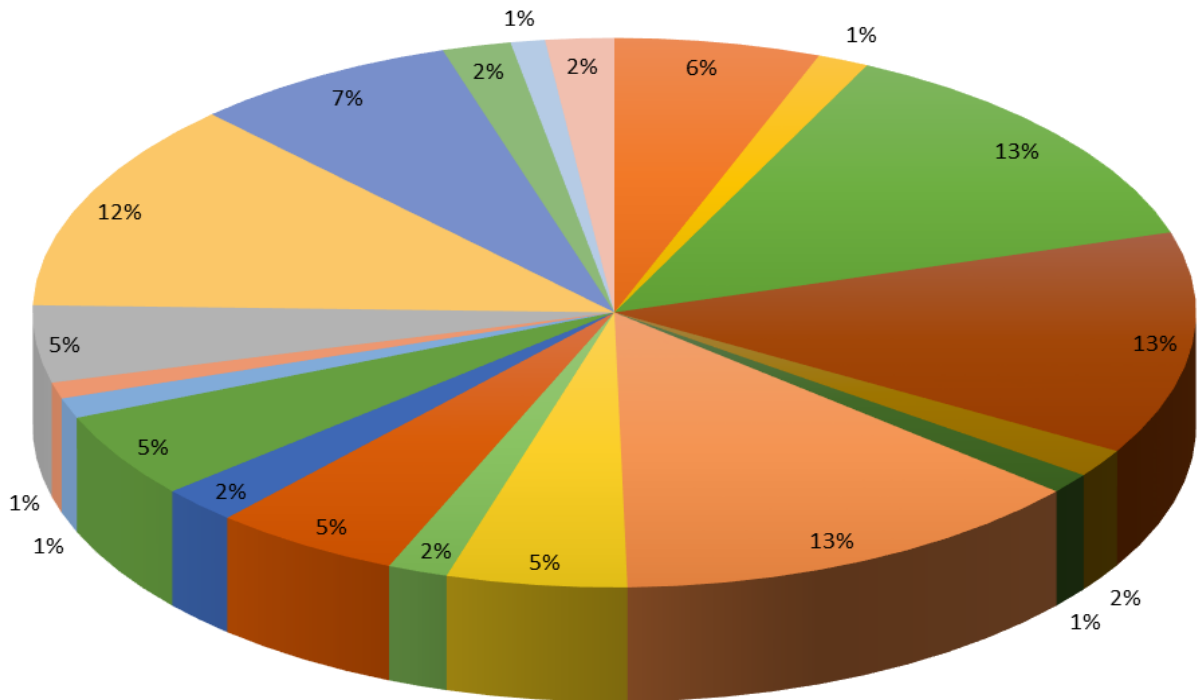
Количество обращений раздела 2 «Социальная сфера», поступивших



Рисунок 3

На **рисунке 4** представлено количество обращений в разрезе вопросов по теме «Образование. Наука. Культура» раздела «Социальная сфера».

Актуальные вопросы в обращениях, поступивших в I квартале 2018г.



- Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (24 обращения)
- Контроль качества и надзор в сфере образования (6 обращений)
- Поступление в образовательные организации (55 обращений)
- Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях (55 обращений)
- Питание обучающихся (7 обращений)
- Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса (5 обращений)
- Условия проведения образовательного процесса (56 обращений)
- Условия проведения образовательного процесса. Дошкольное образование (21 обращение)
- Условия проведения образовательного процесса Начальное общее образование (7 обращений)
- Условия проведения образовательного процесса. Основное общее образование (22 обращения)
- Условия проведения образовательного процесса. Среднее профессиональное образование (9 обращений)
- Условия проведения образовательного процесса. Дополнительное образование детей и взрослых (21 обращение)
- Доставка обучающихся (5 обращений)
- Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся (4 обращения)
- Государственная итоговая аттестация обучающихся (19 обращений)
- Конфликтные ситуации в образовательных организациях (52 обращения)
- Зарплата педагогических работников (31 обращение)
- Меры социальной поддержки педагогических работников (8 обращений)
- Восстановление утраченных документов об образовании (4 обращения)
- Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций (8 обращений)

Рисунок 4