

Информация

по обращениям граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в министерство образования Новосибирской области **в ноябре 2019**
года

За отчетный период в министерство образования Новосибирской области (далее – министерство) поступило **170** письменных обращений (*в октябре – 207, в ноябре 2018 года – 172*), в т. ч. из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – **8**, из Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации – **6**, из Министерства просвещения Российской Федерации – **8**, из управления Роспотребнадзора по Новосибирской области – **2**.

Во время приема граждан по личным вопросам министр Новосибирской области Федорчук С.В. 8, 22 ноября принял **2** человека (*в ноябре 2018–6 человек*).

За указанный период было **2** запроса информации по справочному телефону (*в ноябре 2018–2 человека*).

Из **170** письменных обращений **150** (*в октябре – 176 обращений, в ноябре 2018 года – 132*) поступило непосредственно в министерство, через Управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора Новосибирской области поступило **20** обращений (*в октябре – 31, в ноябре 2018 года – 40*). Из приемной Губернатора Новосибирской области поступило **4** (*в октябре – 11, в ноябре 2018 года – 6*) обращения и **7** обращений (*в октябре – 15, в ноябре 2018 года – 14*) – из приемной заместителя Губернатора Новосибирской области.

Обращения поступили по следующим направлениям деятельности министерства:

дошкольное и общее образование – **96** обращений (64,0%) (*в октябре – 101 обращение, в ноябре 2018 года – 51*);

дополнительное образование детей – **14** (9,3%) (*в октябре – 10, в ноябре 2018 года – 4*);

вопросы развития материально-технической базы образования – **10** (6,7%) (*в октябре – 14, в ноябре 2018 года – 14*);

лицензирование, аккредитация – **2** (1,3%) (*в октябре – 9, в ноябре 2018 года – 12*);

отдел высшей школы и развития педагогических кадров – **17** (11,3%) (*в октябре – 14, в ноябре 2018 года – 3*);

вопросы финансового отдела – **5** (3,3%) (*в октябре – 7, в ноябре 2018 года – 5*);

вопросы организации питания в сфере образования – **1** (0,7%) (*в ноябре 2018 года – 1*);

вопросы контрольного отдела – **1** (0,7%) (*в ноябре 2018 года – 1*);

профессиональное образование – **4** (2,7%) (*в октябре – 14, в ноябре 2018 года – 5*).

Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей г. Новосибирска – **66,0%** (99 обращений) от общего их количества (*в октябре –*

119 обращений, в ноябре 2018 года – 91), Новосибирского района – **8,5%** (9 обращений) (в октябре – 15, в ноябре 2018 года – 10) и г. Бердск – **3,3%** (4 обращения) (в октябре – 5, в ноябре 2018 года – 8).

В ноябре 2019 года тема обеспечения путевками в детские сады для жителей Новосибирской области остается наиболее актуальной, поступило **20** обращение или **13,3%** от общего количества обращений (в ноябре 2018 года – 13 обращений). Данная проблема остается на сегодняшний день одной из самых социально острых и касается в основном жителей г. Новосибирска. Для сравнения: в октябре подобные обращения составили **24** обращения или **13,6%**, в сентябре – **28** обращений или **15,4%**. Количество обращений в ноябре уменьшилось на 16,6% (4 обращения) по сравнению с уровнем октября месяца. Обращения на данную тему носят как заявительный, так и характер жалобы.

В отчетном периоде число обращений граждан, содержащих жалобы на неправомерные действия или бездействие работников ряда образовательных организаций Новосибирской области, увеличилось на 0,6% (1 обращение) по сравнению с уровнем октября месяца. Так, в ноябре таких обращений было **36** или **24,0%** от общего количества обращений, для сравнения: в октябре соответственно **35** обращений или **19,9%** (в ноябре 2018 года – 30). В ряде случаев указанное положение дел явилось поводом для возникновения конфликтных ситуаций с участием, с одной стороны, педагогов и воспитателей, а с другой – учащихся и их родителей. Из общего количества обращений, **3** обращения поступили по вопросу неисправной работы «Электронного дневника» и возврата к электронному ресурсу «Дневник.Ру». На территории Новосибирской области, в соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 10.04.2018 № 146-п «О государственной информационной системе Новосибирской области «Электронная школа», создана государственная информационная система Новосибирской области «Электронная школа» (далее – ГИС НСО «Электронная школа»), предназначенная для автоматизации процессов предоставления услуг в сфере общего образования Новосибирской области, в том числе процессов учета заявлений на предоставление услуги «Зачисление в образовательное учреждение», ведения электронного журнала, электронного дневника, формирования и комплектования классов, формирования и ведения единой базы обучающихся в разрезе общего образования на территории Новосибирской области. Министерством цифрового развития и связи Новосибирской области обеспечиваются все необходимые меры защиты информации информационных систем, расположенных в центре обработки данных Правительства Новосибирской области, в соответствии с федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных». Таким образом, использование ГИС НСО «Электронная школа» обеспечивает безопасность персональных данных и позволяет оперативно получать информацию об обучении ребенка при условии своевременного внесения полных и

достоверных сведений представителями образовательной организации. Кратно возросшая в период завершения первой учебной четверти в образовательных организациях нагрузка на ГИС НСО «Электронная школа» обусловила её зависание и периодическую недоступность для работы пользователей. В рамках решения указанной проблемы, министерством цифрового развития и связи Новосибирской области были проведены необходимые технические работы, увеличены серверные мощности. В настоящее время работоспособность ГИС НСО «Электронная школа» восстановлена.

В ноябре месяце поступило **1** обращение граждан (0,6%)(в октябре – 3), затрагивающих вопрос строительства и ремонта образовательных учреждений.

В отчетном периоде поступило **1** обращение (0,6%) от родителей обучающихся в образовательном учреждении города Новосибирска МКДОУ д/с № 271 компенсирующего вида с высокой оценкой работы коллектива работников образования.