

Информация

об обращениях граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в министерство образования Новосибирской области за **2018** год

За отчетный период в министерство образования Новосибирской области (далее - министерство) поступило **2333** обращения (*в 2017 году – 2167 обращений*), в том числе:

- 1) письменных обращений – **2255** (*в 2017 году – 2087*);
- 2) устных обращений (по результатам личного приема руководителей министерства) – **69** (*в 2017 году – 56*);
- 3) по справочному телефону министерства – **9** (*в 2017 году – 24*).

Из **2255** письменных обращений **1734** обращений поступило непосредственно в министерство. Из приемной Губернатора Новосибирской области поступило **64** (*в 2017 году – 36*) обращения и **243** (*в 2017 году – 194*) обращения из приемной заместителя Губернатора Новосибирской области. Через Управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора Новосибирской области поступило **521** обращение. Для сравнения – в 2017 году письменных обращений поступило **2087**, из них непосредственно в министерство **1562**, а **525** из Управления по работе с обращениями граждан – общественная приемная Губернатора области.

Обращения, поступившие в министерство, распределились по направлениям его деятельности следующим образом:

общее и дополнительное образование – **1293** обращений (74,5% от общего количества обращений) (*в 2017 году – 1444 обращений*);

вопросы организации питания в сфере образования – **18** обращений (1,0%) (*в 2017 году – 46*);

финансовые вопросы – **41** (2,4%) (*в 2017 году – 89*);

вопросы развития материально-технической база образования – **95** (5,5%) (*в 2017 году – 262*);

вопросы контрольного отдела – **14** (0,8%);

лицензирование, аккредитация – **79** (4,5%) (*в 2017 году – 87*);

молодежная политика и высшая школа – **96** (5,5%) (*в 2017 году – 94*);

профессиональное образование – **69** (4,0%);

правовые вопросы – **29** (1,6%) (*в 2017 году – 28*).

По видам письменные обращения, поступившие непосредственно в министерство, разделились следующим образом:

- **заявления** (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц) - **1588** (91,5%) (*в 2017 году – 1879(91,0%)*);

- **жалобы** (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) - **139** (8,0%) (*в 2017 году – 163(7,8%)*);

- **не обращение** (текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением) - **4 (2,3%)**;

- **запросы** (обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа) – **3 (0,2%)** (*в 2017 году – 45(2,2%)*).

В 2018 году наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей г. Новосибирска – **72,0% (1249 обращений)** от общего количества обращений (*в 2017 году – 58,0%*), Новосибирского района – **6,4% (111 обращений)** (*в 2017 году – 6,1%*), г. Бердска – **2,9% (51 обращение)** (*в 2017 году – 2,9%*), г. Искитима – **1,7% (29 обращений)**, Черепановского – **1,0% (18 обращений)** (*в 2017 году – 1,6%*) и Коченевского – **1,3% (22 обращения)** (*в 2017 году – 1,4%*) районов.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **20 обращений (1,4%)**, и по **13** из них были **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) (*в 2017 году – 29(1,4%), в т.ч. из них приняты меры – 14*);

- даны **разъяснения и консультации** - по **1714 обращений (98,8%)** (*в 2017 году – 2058(98,6%)*).

В связи с реализацией государственной программы Новосибирской области (далее – ГП НСО) «Развитие образования, создание условий для социализации детей и учащейся молодежи в Новосибирской области на 2015-2025 года» уменьшилось количество обращений граждан, затрагивающих проблемы строительства новых или реконструкции, ремонта и эксплуатации существующих зданий образовательных учреждений Новосибирской области: **14 обращений или 0,8%** от общего числа обращений, *для сравнения в 2017 году на данную тему поступило 55 обращений (2,6%)*. В 2018 году в рамках реализации ГП НСО введено в эксплуатацию 5 объектов образования, в том числе:

1. Школа в г.Оби на 825 мест;
2. Школа по ул. Первомайской г. Новосибирска на 1250 мест;
3. Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 37 г. Новосибирска на 220 мест;
4. Пристройка к существующему зданию (школы) по ул. Гоголя, 195 г. Новосибирска на 472 места;
5. Пристройка к МАОУ «СОШ №3 г. Черепаново» (столовая на 208 мест).

Увеличение мест в дошкольных образовательных учреждениях привело к незначительному снижению числа обращений от жителей Новосибирской области - по вопросу обеспечения детей путевками в дошкольные образовательные учреждения: **378 обращений или 21,8%** от общего числа обращений, *для сравнения*

– таких обращений в 2017 году было **499** или **23,9%**. Так в 2018 году в рамках ГП НСО введен в эксплуатацию детский сад в селе Северном Северного района Новосибирской области на 330 мест. За счет средств местного бюджета завершен капитальный ремонт второго корпуса МКДОУ «Детский сад № 388 комбинированного вида» на 210 мест в Калининском районе города Новосибирска. Кроме того, в муниципальную собственность администрации Карасукского района Новосибирской области переведена частная дошкольная образовательная организация на 190 мест. Несмотря на предпринимаемые меры, данная проблема остается на сегодняшний день одной из самых социально острых.

В 2018 году доля обращений, содержащих жалобы на неправомерные действия педагогов, вызвавшие конфликтные ситуации в ряде образовательных организаций Новосибирской области, осталась на том же уровне по сравнению с предыдущим периодом и составила **282 обращения (16,3% от общего числа обращений) против 289 обращений (15,7%) в 2017 году**. Министерство организует рассмотрение подобных обращений граждан, в том числе с выездом на место, в наиболее острых случаях с привлечением Государственной инспекции труда по Новосибирской области и прокуратуры Новосибирской области.

В 2018 году число обращений граждан, содержащих жалобы на организацию питания в образовательных учреждениях, составило **18 обращений (1,0%), для сравнения – таких обращений в 2017 году было 46 или 2,9%**. Министерство организует рассмотрение подобных обращений граждан, в том числе с выездом на место. При подтверждении фактов, указанных в обращениях граждан в отдельных случаях к лицам, допустившим нарушения, применялись дисциплинарные взыскания.