Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в министерство

образования Ставропольского края

в 2019 году

В соответствии с Положением о министерстве образования Ставропольского края в своей деятельности министерство образования Ставропольского края (далее – министерство) осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных, письменных и в форме электронных документов обращений граждан и организаций, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В 2019 году в министерство поступило 3550 обращений, что на 43 (1,2%) обращения больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (в 2018 году поступило 3507 обращений). Число граждан, обратившихся непосредственно в министерство, составляет 2071 человек (58,3%) от общего количества поступивших обращений.

Остальные обращения были переадресованы из:

аппарата Правительства Ставропольского края, в том числе пересланные из Администрации Президента Российской Федерации – 947
(в 2018 году – 1152); Минпросвещения России, Рособрнадзора – 239 (в 2018 году – 414); Государственной Думы Российской Федерации Ставропольского края – 15 (в 2018 году – 31); органов прокуратуры, правоохранительных органов – 135 (в 2018 году – 129) и других источников.

Анализ географии поступивших обращений показал, что наибольшее количество заявителей из городов Ставрополя – 779 (22%), Невинномысска – 122 (2,7%), Пятигорска – 118 (3,3%), Ипатовского – 218 (6,1%), Минераловодского – 130 (3,7%) городских округов и Шпаковского – 182 (5,1%) муниципальных районов. Из других субъектов Российской Федерации поступило 52 (1,5%) обращений; по электронной почте и на официальный сайт министерства, без точного адреса – 648 (18,2%).

Анализ содержания поступивших обращений граждан показал, что наиболее часто поднимаются вопросы: организация образовательного процесса в школах (качество образования, материально-техническое обеспечение, обеспечение учебниками, питание, и т.д.) – 1124 (31,7%), профессиональное образование – 113 (3,1%); защита прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей-инвалидов, работа детских домов, школ-интернатов – 424 (12%); дошкольное образование – 345 (9,7%); социальная защита работников образования (услуги ЖКХ, заработная плата, жилье молодым специалистам, увольнение, награждение) – 452 (12,7%); строительство, ремонт, замена оконных блоков в образовательных организациях – 277 (7,5%); сбор денежных средств – 241 (6,8%); дополнительное образование, летний отдых детей – 170 (4,8%); по фактам нарушения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на территории Ставропольского края – 49 (6,2%) и иные вопросы в сфере образования.

Все поступившие обращения граждан рассмотрены в установленном порядке.

На «Телефон доверия министерства образования Ставропольского края» (далее – «Телефон доверия») в 2019 году поступило 116 звонков граждан (33%). Общая структура обращений и их содержание аналогичны обращениям, направленным в министерство в письмах. Все обращения, поступившие на «Телефон доверия», рассмотрены в установленном порядке.

В 2019 году руководством министерства проведено 12 личных приемов граждан, в ходе которых обратилось 70 (1,9%) человек. Вопросы, поднятые в обращениях: образовательный процесс в школе, предоставление места в дошкольных образовательных организациях, предоставление жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, обучение детей-инвалидов, предложения о сотрудничестве, трудоустройство, обеспечение транспортными средствами образовательных организаций, обеспечение приемных семей социальными выплатами, устройство детей в первый класс и другие. Обращения были рассмотрены в установленном порядке.

Выездные личные приемы граждан осуществлялись в соответствии с графиком личных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края в 2019 году, утвержденным Губернатором Ставропольского края. В ходе выездных приемов рассмотрено 82 (2,3 %) обращения. Социальный состав заявителей разнообразен, более активным корреспондентами являются педагогические работники образовательных организаций края, родители обучающихся и воспитанников.

При рассмотрении обращений граждан министерство осуществляет свою работу во взаимодействии с органами местного самоуправления, подведомственными и другими организациями. Для обеспечения оперативности обмена информацией с населением края по вопросам соблюдения законодательства в отрасли образования на официальном сайте министерства (info@stavminobr.ru) функционирует раздел «Обращения граждан», где размещены: порядок подачи и рассмотрения электронных обращений граждан, график приема граждан руководством министерства, ежеквартальная информация о работе с обращениями граждан в министерстве, наиболее значимые и ча сто задаваемые гражданами вопросы, поступающие в министерство, и официальные ответы на них.

В целях усовершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц на территории Ставропольского края министерством актуализирована информация на сайте в разделе «Общее образование», «Государственная итоговая аттестация» и др. Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы размещены в соответствующем разделе сайта «Обзоры обращений граждан».

Проводятся рабочие совещания и разъяснительная работа с руководителями органов управления образованием муниципальных районов и городских округов Ставропольского края по актуальным вопросам образования.