

Информация
о работе с обращениями граждан, поступившими в министерство
образования Ставропольского края в I квартале 2023 года

В I квартале 2023 года в министерство образования Ставропольского края (далее – министерство) поступило 638 обращений, что на 200 (31%) обращение меньше, чем за аналогичный период прошлого года (I квартал 2022 года – 838 обращений).

Информация об источниках поступления обращений граждан в министерство:

№	Организация, откуда поступило обращение	Количество	%
1.	Аппарат Правительства Ставропольского края, в том числе обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, Губернатору Ставропольского края	40	6,5
2.	Непосредственно от граждан	515	80,8
3.	Пересланных из:		
3.1	Минпросвещения России, Рособнадзора, Минобрнауки России	42	6,6
3.2	Государственной Думы Российской Федерации, Думы Ставропольского края	5	0,3
3.3	Органов прокуратуры, правоохранительных органов	9	1,4
3.4	Органов исполнительной власти, других ведомств	23	3,6
3.5.	Уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае	3	0,5
3.6	Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации	1	0,26
4.	Всего поступило	638	100

Анализ географии поступивших обращений показал, что наибольшее количество обращений поступило из городов Ставрополя – 141 (22,1%), Ессентуки – 21 (3,3%), Пятигорска – 17 (3,1%), Георгиевского – 15 (2,3%), Минераловодского – 13 (2,1%) и Петровского – 12 (1,8%) городских округов, а также Шпаковского – 24 (3,7%), Предгорного – 15 (2,3%) и Буденновского – 15 (2,3%) муниципальных округов.

Из других субъектов Российской Федерации поступило 51 (8%) обращение.

Анализ содержания поступивших обращений граждан показал, что наиболее часто поднимаются вопросы: организации образовательного процесса в школах (качество образования, материально-техническое обеспечение, обеспечение учебниками, организация олимпиад, питание,

конфликтные ситуации и т.д.) – 170 (27,4%); защиты прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей-инвалидов, деятельности органов опеки и попечительства, работы детских домов, школ-интернатов – 117 (18,3%); организации профессионального образования – 45 (7,1%); предоставления информации о результатах единого государственного экзамена, внесения изменений в региональную информационную систему для сдачи единого государственного экзамена – 34 (5,3%); социальной защиты трудовых прав работников образования – 31 (4,9%); строительства и ремонта образовательных организаций – 27 (4,2%); организации дошкольного образования – 23 (3,6%); дополнительного образования, летнего отдыха детей – 19 (3,1%); незаконного сбора денежных средств в образовательных учреждениях края – 7 (1,1%); прочие вопросы – 162 (25%).

Все поступившие обращения граждан рассмотрены в установленном порядке.

В связи с тем, что рассмотрение некоторых вопросов обращений, поступивших в министерство, в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и постановлением Правительства Ставропольского края от 20 ноября 2013 года № 421-п «Об утверждении Положения министерства образования Ставропольского края», не входят в компетенцию министерства 193 обращения перенаправлены в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или организации по компетенции.

В рамках внеплановых проверок, проведенных министерством, администрациями муниципальных и городских округов, органами управления образования, при рассмотрении обращений факты, изложенные в 3 обращениях, нашли свое подтверждение: виновные лица привлечены к дисциплинарной ответственности. По 10 обращениям факты подтвердились частично и поставлены на контроль в администрациях муниципальных и городских округов, органах управления образованием и министерстве. Доводы, изложенные в 6 обращениях, не подтвердились. Решены положительно 5 обращений.

По остальным обращениям, поступившим в министерство, даны разъяснения.

За отчетный период на портал «Платформа обратной связи» в министерство поступило 14 обращений по вопросам горячего питания в образовательных учреждениях, подтверждения сроков обучения и выдачи дубликатов диплома в образовательных учреждениях, повышения квалификации преподавателей и работы электронных дневников в школах. Все обращения рассмотрены в установленные сроки.

В целях обеспечения гражданам возможности обращаться в оперативном порядке с заявлением непосредственно к министру образования Ставропольского края в министерстве работает «Телефон доверия министра образования Ставропольского края».

В I квартале 2023 года на «Телефон доверия» поступило 46 обращений. Большинство вопросов связаны с поступлением в дошкольные и

общеобразовательные учреждения, организацией образовательного процесса и питания в дошкольных и общеобразовательных учреждениях, а также конфликтными ситуациями детей и родителей с педагогическим составом.

Все поступившие обращения рассмотрены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В отчетный период выездные приемы граждан не осуществлялись.

В I квартале 2023 года в министерстве проведены 3 личных приема по вопросам организации учебного процесса, предоставления мест в детском саду, также поступили предложения сотрудничества. Заявителям даны разъяснения, а на письменные обращения направлены почтой России официальные ответы.