

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА
о количестве и характере обращений граждан, поступивших в
департамент образования Ярославской области
в первом полугодии 2017 года

В первом полугодии 2017 года в департамент образования Ярославской области на рассмотрение поступило 624 письменных обращения граждан (в 2016 году - 527 обращений), что на 18% больше 2016 года.

Из всех обращений поступили:

- непосредственно в департамент - 318 (51%);
- из Правительства Ярославской области – 196 (31%), в том числе из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Президента Российской Федерации – 74;
- из Министерства образования и науки Российской Федерации – 28;
- от Уполномоченного по правам ребенка в Ярославской области, по правам человека в Ярославской области – 0;
- из других органов государственной власти области – 74.

Коллективных обращений было зарегистрировано 33.

Обращения граждан и общественных организаций департаментом были получены посредством электронной почты - 252 (40% от общего количества обращений); услугами почтовой связи - 170 обращений (27% от общего количества обращений); нарочным способом доставлено - 202 (32% от общего количества обращений). По каналу межведомственного электронного документооборота (МЭДО) через Правительство Ярославской области получено 70 обращений (11%).

Наибольшее количество писем поступило по следующим вопросам (тематикам):

- организация образовательного процесса и другие вопросы, связанные с деятельностью общеобразовательных школ – 91 (14%);
- вопросы, касающиеся детей-сирот и детей, лишившихся попечения родителей (обеспечение жилым помещением, семейные формы устройства, приемные семьи, усыновление и др.) – 50 (8%);
- система основного общего образования – 34 (5%);
- система дошкольного образования (в том числе вопросы получения места в дошкольной образовательной организации) – 90 (14%);
- система профессионального образования – 21 (3%);
- реорганизация образовательных организаций – 13 (2%);
- единый государственный экзамен – 21 (3%);
- конфликтные ситуации в образовательных организациях – 20 (3%);
- запрос архивных данных - 23 (4%).

Необходимо отметить, что остается высоким количество обращений граждан по вопросам обеспечения жилым помещением детей-сирот и детей, лишившихся попечения родителей, получения места в дошкольной образовательной организации, актуальным вопрос сбора средств родителями

детей на нужды школы, дошкольного образовательного учреждения (на канцелярские товары, учебные пособия и др.). Однако, по результатам рассмотрения обращений было установлено, что сбор средств с родителей производится по решению родительских собраний на добровольной основе, о чем неоднократно разъяснялось родителям органами управления образования.

Департаментом образования наибольшее количество обращений зарегистрировано из города Ярославля – 256 (41%), города Рыбинска – 67 (10%), Ростовского муниципального района – 29 (5%), Ярославского муниципального района – 21 (3%), Рыбинского муниципального района – 8 (1,3%), города Переславля-Залесского – 21 (3%). Из других субъектов Российской Федерации поступило 121 обращение (19% от общего количества).

Работа с поступившими в департамент обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком рассмотрения обращений граждан в департаменте, утвержденными приказом департамента образования области от 19.12.2013 № 35-нп (с изменениями, внесенными приказами департамента от 17.02.2014 № 06-нп и от 21.01.2016 № 01-нп).

Большинство обращений рассмотрены специалистами департамента, из них 75 (12%) - совместно с органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования. 21 обращение рассмотрено с выездом на место.

Все обращения рассмотрены в установленные сроки.

На большинство обращений (499, что составляет 80%) даны разъяснения. 119 обращений в установленные сроки направлены по компетенции в органы местного самоуправления или другие органы исполнительной власти Ярославской области и других субъектов Российской Федерации.

В первом полугодии 2017 года был проведен директором департамента и заместителями личный приём 7 граждан. По поставленным вопросам даны соответствующие разъяснения в письменной или устной (с согласия гражданина) форме. Личный приём осуществлялся согласно утвержденному графику.

Вопросы работы с предложениями, жалобами и заявлениями граждан, поступившими в департамент, систематически рассматриваются на оперативных совещаниях при директоре департамента, контроль за ходом рассмотрения осуществляется постоянно.

Начальник общего отдела департамента

А.В. Лаврова