

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан в Министерстве  
образования и науки Мурманской области в 2015 году**

В Министерство образования и науки Мурманской области (далее-Министерство) в 2015 году поступило 882 письменных обращений граждан, что на 1% меньше, чем в 2014 году (891 обращение).

Министром и его заместителями проведено 26 личных приемов, в ходе которых принято 72 человека.

**Письменные обращения**

| <b>№ п/п</b> | <b>Инстанции, направившие обращения на рассмотрение в Министерство</b>       | <b>2015</b> | <b>2014</b> | <b>%</b>  |
|--------------|--|-------------|-------------|-----------|
| 1.           | Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций       | 95          | 93          | >2%       |
| 2.           | Аппарат Президента Российской Федерации в Северо-Западном Федеральном округе | 9           | 5           | >80%      |
| 3.           | Государственная Дума   | 3           | 1           | >в 3 раза |
| 4.           | Министерство образования и науки Российской Федерации                        | 32          | 21          | >52%      |
| 5.           | Рособрнадзор   | 9           | 15          | <40%      |
| 6.           | Роспотребнадзор  | 11          | 6           | >83       |
| 7.           | Мурманская областная Дума  | 18          | 13          | >38%      |
| 8.           | Правительство Мурманской области   | 330         | 311         | >6%       |
| 9.           | ВПП «Единая Россия»  | 3           | 7           | <57%      |
| 10.          | Уполномоченный по правам ребенка   | 7           | 17          | <59%      |
| 11.          | Органы прокуратуры   | 31          | 18          | >72%      |

Министерством рассмотрено 778 (88%) письменных обращений, 45 из них переданы по принадлежности в другие исполнительные органы власти, муниципальные органы управления образованием.

Из общего числа поступивших обращений граждан:

- по 36 приняты положительные решения (просьбы граждан удовлетворены);
- 11 рассмотрено комиссионно с выездом на место;
- по 583 даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

Среди обращений, поступивших в Министерство самыми многочисленными являются обращения, в которых поставлены **вопросы дошкольного, начального и общего образования -189 (23 %):**

- 54-об организации образовательного процесса в общеобразовательных, дошкольных и специальных (коррекционных) учреждениях;
- 49-о деятельности руководителей общеобразовательных, дошкольных учреждений, учителей;
- 19-о проведении ЕГЭ и государственной (итоговой) аттестации;
- 15-о предоставлении мест в ДОУ;
- 9-об аттестации педагогических и руководящих работников и другие.

Неоднократные коллективные обращения родителей обучающихся МБОУ г. Мурманска СОШ № 12 явились следствием объединения вышеуказанной образовательной организации и МБОУ г. Мурманска ООШ № 37. Необходимость реорганизации была связана с тем, что здание МБОУ СОШ № 12, построенное в 1935 году, не соответствовало требованиям норм пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим требованиям к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях, в том числе требованиям к площади прилегающего земельного участка. С целью информирования педагогов, обучающихся и родителей МБОУ СОШ № 12 о реорганизации учреждения была проведена встреча с педагогическим коллективом, состоялись родительские собрания во всех классах. В МБОУ ООШ № 37 проведен День открытых дверей.

Большое количество обращений вызвано вопросом реорганизации МОУ СОШ № 288 г. Заозерска. Для анализа сложившейся ситуации Администрацией ЗАТО г. Заозерска была создана рабочая группа по оценке последствий принятия решения по вопросу реорганизации или ликвидации МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 288 с углубленным изучением отдельных предметов имени Героя Советского Союза Л.Г. Осипенко». По результатам заседания рабочей группы принято решение об осуществлении до 01.09.2016 поэтапного перевода МОУ СОШ № 288 на реализацию программ начального общего и основного общего образования и открытия 10 классов по программам профильного обучения в 2015/2016 учебном году на базе МОУ СОШ № 289. В муниципальном образовании созданы все необходимые условия, гарантирующие общедоступность и бесплатность начального общего, основного общего и среднего общего образования с учетом способностей и потребностей каждого обучающегося.

По причине конфликтных ситуаций, возникших в государственных областных образовательных организациях между преподавателями и воспитанниками, были организованы выездные проверки в ГОБОУ «Минькинская КШИ» и ГОБОУ СКОШИ № 3 г. Мурманска, в ходе которых проведены встречи с участниками конфликтующих сторон. Руководителям

вышеуказанных образовательных организаций указано на усиление контроля взаимоотношений воспитанников и педагогов, обеспечение социально-педагогического сопровождения участников образовательных отношений.

По неоднократным обращениям гражданина по вопросу создания безопасных условий обучения в МБОУ Кольской СОШ № 2, проведена выездная проверка указанного учреждения, в ходе которой выявлены нарушения. Директору школы выдано предписание об устранении указанных нарушений. С администрацией школы проведена беседа об усилении профилактической работы по безопасности нахождения обучающихся в образовательном учреждении.

На втором месте по количеству - **вопросы оплаты труда, социальных льгот** -133 (16%):

- 48-об оплате труда работников образовательной сферы (в том числе оплаты труда работников ДОУ-21 обращение, работников СОШ-14 обращений);
- 17-о компенсации части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в образовательном учреждении;
- 16-о социальной поддержке педагогических работников;
- 9-о награждении знаками отличия и другие.

В целях устранения причин обращений по вопросам возможных нарушений финансового и трудового законодательства в IV квартале 2015 года проведены 4 выездные проверки образовательных организаций, подведомственных Министерству. В ходе проверок ГОБОУ «Минькинская коррекционная школа-интернат» и ГАОУ МО СПО «Мурманский колледж им. Н.Е. Момота», факты, указанные в обращениях, частично подтвердились. Руководителям указано на устранение выявленных нарушений.

В связи с многочисленными обращениями по вопросам оплаты труда работников образовательной сферы Министерством были организованы выездные совещания с руководителями администраций, муниципальных органов управления образованием и представителями образовательных организаций Ковдорского и Ловозерского районов.

**Вопросы социальной защиты детства** затрагивались в 104 (12%) обращениях.

Большинство обращений затрагивало вопросы:

- предоставление жилья;
- дополнительные гарантии по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- осуществление опеки и попечительства над несовершеннолетними гражданами;
- выплата денежных средств на содержание подопечного;

- ограничение и лишение родительских прав;
- усыновление;
- о неправомерных действиях работников органов опеки и попечительства.

Многочисленные обращения от работников ГОБОУ «Оленегорский детский дом» были вызваны обеспокоенностью в связи с закрытием учреждения. Причиной ликвидации ГОБОУ «Оленегорский детский дом «Огонек» послужило сокращение общего числа детей-сирот в регионе, положительная динамика их устройства в замещающие семьи. Воспитанники переведены в аналогичные учреждения с учетом их индивидуальных особенностей и родственных связей, а также с сохранением всех мер социальной поддержки и государственных гарантий, предусмотренных федеральным и региональным законодательством. Администрацией детского дома заблаговременно проведена работа: воспитанники приняли участие в различных мероприятиях детских домов Мурманской области, что способствовало адаптации детей в новом учреждении; проведен анализ учреждений дополнительного образования для продолжения обучения по аналогичным программам при переходе их в другие детские дома.

**Вопросы профессионального образования** затронуты в 74-х (10%) обращениях.

Наибольшее количество обращений касались:

- деятельности руководителей учреждений среднего профессионального образования ;
- выплаты стипендии;
- порядка поступления в учреждения профессионального образования;
- восстановления в учреждениях профессионального образования;
- организации учебного процесса и другие.

Многочисленные обращения (20) были вызваны решением о закрытии филиала Горного университета «Хибинский технический колледж». Учитывая значимость колледжа для г. Кировска и его роль в подготовке кадров для горно-промышленной отрасли, в Санкт-Петербурге прошли переговоры Губернатора Мурманской области М.В. Ковтун с руководством ФГБОУ ВПО «Национальный минерально-сырьевой университет «Горный», результатом которых стало возобновление набора студентов на 2015/2016 учебный год.

По прежнему актуальными остаются вопросы **материально-технического обеспечения**, 48 обращений (7%).

Заявители обращались в основном по следующим вопросам:

- организация питания в образовательных учреждениях;
- материально-технического обеспечения образовательных и дошкольных учреждений;
- ремонт учреждений и другие;

По всем обращениям даны разъяснения. В большинстве затрагиваемых вопросов решение находится в компетенции органов местного самоуправления, муниципальных органов управления образованием и образовательных учреждений.

**Вопросы дополнительного образования и организации отдыха детей затрагивались** в 43-х обращениях (5%).

Заявители обращались по вопросам:

- об организации летнего отдыха на территории Мурманской области и за ее пределами;
- возможности получения путевок в детские оздоровительные лагеря.

Все обращения, содержащие жалобы на ненадлежащую организацию отдыха детей за пределами региона, были всесторонне рассмотрены, ответы заявителям направлены в установленные законом сроки.

Большое количество обращений (27) поступило от граждан с просьбой о выделении пригласительных билетов на Губернаторскую елку. В связи с тем, что распределение билетов на данное мероприятие не относится к полномочиям Министерства, все обращения были перенаправлены в соответствующие органы для дальнейшего рассмотрения.

**Вопросы трудоустройства** затронуты в 32 обращениях (4%). По всем обращениям даны разъяснения, оказана консультативная помощь.

**По вопросам лицензирования образовательной деятельности** поступило 17 обращений (2%). Заявители в большинстве случаев жаловались на ненадлежащую организацию образовательной деятельности автошколами г. Мурманска при осуществлении подготовки водителей транспортных средств.

В целях устранения причин обращений по вопросам возможных нарушений законодательства и с целью контроля соблюдения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности в сентябре месяце проведена внеплановая выездная проверка Автономной некоммерческой организации «Учебный центр дополнительного профессионального образования «Энергоконсультант» (далее-Учреждение), в ходе которой факты, указанные в обращениях, частично подтвердились. Министерством в отношении Учреждения составлен протокол об административном нарушении, в адрес Учреждения направлено предписание об устранении нарушений лицензионных требований.

**По вопросу выдачи архивных справок и дубликатов документов об образовании** обратилось 12 граждан. Все заявления были рассмотрены, перенаправлены в соответствующие органы, заявителям высланы необходимые документы и разъяснения в установленные законом сроки.

В 2015 году зарегистрировано 67 коллективных обращений (в том числе 9 анонимных). Наибольшее количество обращений содержали вопросы деятельности руководителей образовательных учреждений, организации учебного процесса и другие. Большинство обращений поступило из г. Оленегорска.

### Личный прием

На личном приеме в Министерстве и Правительстве Мурманской области министром и его заместителями проведено 26 личных приема, в ходе которых принято 72 человека.

Заявители в основном обращались по вопросу трудоустройства, аттестации, предоставления мест в ДОУ, разрешения конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях и другим вопросам. Всем заявителям даны устные (26) и письменные разъяснения (46).

### За 2015 год по сравнению с 2014 годом

| Муниципальные образования<br>(районы)    | 2015 год | 2014 год | %<br>соотношение |
|--|----------|----------|------------------|
| <b>Увеличилось количество обращений</b>  |          |          |                  |
| Мончегорск                               | 39       | 37       | >5%              |
| Полярные Зори                            | 13       | 12       | >8%              |
| Оленегорск                               | 37       | 26       | >42%             |
| Заозерск                                 | 22       | 9        | >144%            |
| Кировск                                  | 20       | 14       | >43%             |
| Мурманск                                 | 272      | 263      | >3%              |
| Кола и Кольский район                    | 51       | 34       | >50%             |
| Печенгский район                         | 24       | 18       | >33%             |
| Ковдор                                   | 43       | 33       | >30%             |
| Видяево                                  | 4        | 3        | >33%             |
| Александровск                            | 48       | 45       | >7%              |
| Терский район                            | 9        | 7        | >29%             |
| <b>Уменьшилось количество обращений:</b> |          |          |                  |
| Североморск                              | 40       | 69       | <42%             |
| Кандалакша                               | 27       | 29       | <7%              |
| Апатиты                                  | 29       | 37       | <22%             |
| Ловозеро                                 | 16       | 17       | <6%              |
| Островной                                | 0        | 1        | <100%            |

В 2015 году уменьшилось количество обращений из подведомственной сети (62) что на 13% меньше, чем в 2014 году (71 обращение).

Проанализировав письменные и устные обращения граждан в 2015 году, можно сделать вывод, что их качественный состав продолжает меняться.

Рост количества обращений, направленных жителями в вышестоящие инстанции обусловлен не только наличием нерешенных проблем, но и применением альтернативных форм общения с населением. Жители имеют возможность направить обращения по информационным системам общего пользования посредством электронной почты, обратиться напрямую на сайты Управления Президента РФ, федеральные органы управления образованием в сети Интернет.

В большинстве затрагиваемых вопросов решение находится в компетенции органов местного самоуправления, муниципальных органов управления образованием и образовательных учреждений.

В 2015 году все обращения, поступившие в Министерство, своевременно рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

На сайте Министерства по адресу: <http://minobr.gov-murman.ru>, размещаются информационные сообщения по значимым темам и актуальным вопросам развития системы образования Мурманской области.