



Российская Федерация
Белгородская область

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

308005, г. Белгород, Соборная пл., 4
тел. 32-40-34, факс 32-57-73
beluno@belregion.ru

18.01.2017г. № 909/ч/234
На № _____ от _____

**Руководителям органов,
осуществляющих управление в
сфере образования
муниципальных районов и
городских округов**

**Об анализе обращений граждан,
поступивших в департамент
образования области в 2016 году**

Департамент образования области на основании проведенного анализа обращений граждан, поступивших на рассмотрение в отдел дошкольного образования департамента, информирует.

Количество письменных обращений, поступивших в 2016 году от населения – 320, из них: в Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций – 141 (44%), в федеральные органы исполнительной власти – 31 (9,7%), в законодательные органы власти – 4 (1,3%), в администрацию и структуры Белгородской области – 144 (45%), из которых непосредственно в департамент образования – 78.

В 2016 году отмечено увеличение количества поступивших на рассмотрение обращений на 16% в сравнении с предыдущим отчетным периодом, количество жалоб в котором составляло 268. Значительно увеличилось число обращений, направленных на рассмотрение Президенту РФ (на 30 обращений) и в «черные списки» официальных сайтов интернет-ресурсов области (на 20 обращений).

В департамент образования в 2016 году поступили жалобы граждан из 20 муниципальных районов (не обращались жители Вейделевского и Волоконовского районов). От жителей Вейделевского района обращения по вопросам дошкольного образования не поступали с 2014 года.

Наибольшее число обращений (75% от общего количества) отмечено в 3 муниципальных образованиях области: г. Белгород – 85 обращений, Белгородский район – 76, Старооскольский городской округ – 75. При этом основное количество обращений жителей данных территорий (64%) касается вопроса обеспечения услугами дошкольного образования: по Старооскольскому городскому округу – 62, Белгородскому району – 47, г. Белгороду – 46.

В ходе анализа установлено, что 39 обращений имели статус «повторное», что превышает показатель 2015 года на 15 обращений. «Повторные» обращения поступали от жителей 6 муниципальных образований области (41% –

Старооскольского городского округа, 25,7% – г. Белгорода, 23% – Белгородского района, 5,1% – Прохоровского района, по 2,6% – Корочанского и Яковлевского районов).

В большинстве случаев «повторные» жалобы свидетельствуют о неудовлетворенности заявителя полученным ответом по причине отсутствия в нем сведений по существу обращения, доводов в подтверждение или опровержение указанных в обращении фактов, или отсутствия мер, принятых по результатам рассмотрения обращения, со стороны администрации детского сада или муниципального органа управления образованием. В связи с чем, департамент образования рекомендует избегать формального подхода в подготовке ответа на обращение, обеспечивая разъяснения по существу всех указанных проблемных вопросов с определением конкретных сроков решения проблемы.

Тематический анализ свидетельствует о преобладании обращений, затрагивающих проблемы:

- доступности дошкольного образования, включая вопросы о развитии сети дошкольных организаций, предоставления компенсационных выплат в случае отсутствия места в детском саду и обеспечении подвоза детей к дошкольной организации – 185 обращений (58,1%);

- соблюдения требований законодательства, в т.ч. санитарных норм и правил – 66 обращений (21%);

- компетентности сотрудников МОУО, административного и педагогического персонала детских садов – 26 (8%);

- охраны жизни и здоровья детей, включая вопросы по организации питания обучающихся – 15 (5%);

- соблюдения прав на образование детей с ограниченными возможностями здоровья – 14 (5%).

Также поступили обращения по вопросам оказания помощи в ремонте помещений детского сада или совершенствовании материально-технического обеспечения образовательного процесса (6 обращений); функционирования Единого портала государственных услуг (4 обращения); начисления оплаты за присмотр и уход в детском саду и переносу очереди из других субъектов РФ (по 2 обращения).

В сравнении с данными 2015 года, следует отметить отсутствие обращений о низком качестве дошкольного образования, нарушении очередности при предоставлении места в детском саду и об отказе в оказании помощи по организации вариативных форм дошкольного образования.

Вместе с тем, в 4 раза увеличилось число обращений о соблюдении требований законодательства в части незаконного сбора денежных средств с родителей (22 обращения), организации платных услуг в детском саду (11 обращений), задержки компенсационных выплат и непредставлении места на период временного закрытия организации (6 обращений от жителей Белгородского района), оформления ребенка в группу кратковременного пребывания (2 обращения). По обозначенным вопросам в отчетном году не поступали обращения от жителей Алексеевского, Борисовского, Грайворонского, Ивнянского, Корочанского и Краснояружского районов. Также в 2 раза (30 обращений) в сравнении с предыдущим отчетным периодом возросло количество обращений о несоблюдении СанПиН и требований к охране жизни и здоровья детей (жалобы отсутствовали в Валуйском, Ивнянском, Корочанском, Красненском, Краснояружском, Ровеньском и Яковлевском районах, Губкинском городском округе).