**Анализ работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Республики Татарстан за 2016 год**

За отчетный период в Министерство образования и науки Республики Татарстан (далее – Министерство) поступило 7291 обращение граждан (в том числе 6741 письменное обращение и 550 устных обращений, принятых по телефону и в ходе личного приема), что на 15% больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Основными источниками поступления обращений являются следующие: интернет-приемная – 2793, электронный документооборот – 1488 , электронная почта – 1353, почта - 1077.

За отчетный период в Министерстве состоялось 265 приемов, в том числе 38 с участием заместителя Премьер-министра Республики Татарстан – министра образования и науки Республики Татарстан, на которых было принято 529 граждан.

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за истекший период по темам представлено следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** |
| **2015 г.** | **2016 г.** |
| Социальная сфера | 77,4 | 74,8 |
| Государство, общество, политика | 10 | 12,6 |
| Жилищно-коммунальная сфера  | 10 | 10,3 |
| Экономика | 2 | 1,8 |
| Оборона, безопасность, законность | 0,6 | 0,5 |

Наиболее популярными в 2016 году остаются вопросы основного общего образования (2335 обращений). В основном это вопросы итоговой аттестации, методики и системы преподавания, методического обеспечения учебного процесса, территориальной принадлежности к школе, порядка устройства и перевода детей в школы, оптимизации малокомплектных школ, а также проведения олимпиад и мероприятий стимулирующего характера среди школьников. Особое место среди обращений в этом году занимает вопрос обеспечения детей из многодетных семей льготным бесплатным питанием (123 обращения).

Актуальными остаются вопросы дошкольного образования детей - 1959 обращений, из них 487 касаются устройства детей в детский сад, 568 – оплаты и введения дополнительных пособий по уходу за детьми, 502 - присмотра за детьми и порядка их пребывания в детских садах, 173 - обеспечения детских садов материально-техническими средствами.

По-прежнему актуальными остаются вопросы постановки на очередь и обеспечения жилыми помещениями детей-сирот в рамках программы обеспечения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений в Республике Татарстан: в 2016 году поступило 642 обращения.

Среди основного числа обращений направленных в Министерство, можно выделить вопросы высшего и среднего профессионального образования (512 обращений), вопросы строительства и ремонта образовательных учреждений (370).

В результате рассмотрения обращений в 2016 году были даны разъяснения по 4269 заявлениям, 700 обращений было перенаправлено по ведомственной принадлежности, по 850 заявлениям были приняты меры, для рассмотрения обращений на месте было осуществлено 583 выездные проверки, 331 проблемный вопрос был решен положительно.