**АНАЛИЗ**

**обращений граждан, поступивших в Министерство образования и науки Республики Татарстан в 1 полугодии 2014 года**

В 1 полугодии 2014 года в Министерство образования и науки Республики Татарстан поступило **3889**  письменных обращений (за аналогичный период 2013 года -**2252**) в том числе:

- Государственной Думы Российской Федерации – 1 обращение;

- - Аппарата Президента Республики Татарстан – 1968 обращений (из них по олимпиадному центру «Солнце» - 1686 обращений;

- Федерального инспектора по Республике Татарстан – 2 обращения;

- Кабинета Министров Республики Татарстан – 127 обращений;

- Государственного Совета Республики Татарстан – 48 обращений;

- Министерства образования и науки Российской Федерации - 64 обращения;

- министерств и ведомств -110 обращений;

- Прокуратуры Республики Татарстан – 7 обращений;

- Уполномоченного по правам человека – 4 обращения;

- общественных организаций – 13 обращений.

Из 3889 обращений 2753 обращения были поставлены на контроль. Из них 2701 обращение снято с контроля, 50 обращений находятся в работе. 135 обращений являются коллективными (в 2013 г. – 118), 65 обращений – анонимные (в 2013 г. – 53).

1946 обращений поступило через Интернет-приемную Правительства Республики Татарстан, что составило 50% от общего числа поступивших обращений (в 2013 году – 1287 обращений).

В 1 полугодии обращения поступили из следующих муниципальных районов, городских округов и регионов Российской Федерации.

2014 г. 2013 г.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование районов** | | **Кол-во обращений** | **% от общего количества обращений** | **Кол-во**  **обращений** | **% от общего количества обращений** |
| 1 | Агрызский | 8 | 0,2 | 27 | 1,2 |
| 2 | Азнакаевский | 18 | 0,5 | 17 | 0,8 |
| 3 | Аксубаевский | 4 | 0,1 | 6 | 0,3 |
| 4 | Актанышский | 13 | 0,3 | 14 | 0,6 |
| 5 | Алексеевский | 6 | 0,2 | 10 | 0,4 |
| 6 | Алькеевский | 6 | 0,2 | 15 | 0,6 |
| 7 | Альметьевский | 51 | 1,3 | 72 | 3,2 |
| 8 | Апастовский | 1 | 0,025 | 2 | 0,1 |
| 9 | Арский | 8 | 0,2 | 15 | 0,7 |
| 10 | Атнинский | - | - | 1 | 0,04 |
| 11 | Бавлинский | 8 | 0,2 | 13 | 0,6 |
| 12 | Балтасинский | 13 | 0,3 | 22 | 1 |
| 13 | Бугульминский | 23 | 0,6 | 39 | 1,7 |
| 14 | Буинский | 9 | 0,2 | 22 | 1 |
| 15 | В.Услонский | 8 | 0,54 | 14 | 0,6 |
| 16 | Высокогорский | 20 | 0,63 | 32 | 1,4 |
| 17 | Дрожжановский | 3 | 0,1 | 14 | 0,6 |
| 18 | Елабужский | 23 | 0,25 | 59 | 2,6 |
| 19 | Заинский | 15 | 0,2 | 21 | 0,9 |
| 20 | Зеленодольский | 27 | 0,7 | 70 | 3,1 |
| 21 | Кайбицкий | 3 | 0,02 | 2 | 0,02 |
| 22 | К.Устьинский | 1 | 0,02 | 5 | 0,2 |
| 23 | Кукморский | 9 | 0,2 | 21 | 0,9 |
| 24 | Лаишевский | 10 | 0,3 | 22 | 1 |
| 25 | Лениногорский | 10 | 0,3 | 30 | 1,3 |
| 26 | Мамадышский | 12 | 0,3 | 12 | 0,5 |
| 27 | Менделеевский | 19 | 0,5 | 12 | 0,5 |
| 28 | Мензелинский | 6 | 0,2 | 11 | 0,5 |
| 29 | Муслюмовский | 12 | 0,3 | 6 | 0,3 |
| 30 | Нижнекамский | 44 | 1,13 | 68 | 3 |
| 31 | Новошешминский | 1 | 0,02 | 2 | 0,09 |
| 32 | Нурлатский | 15 | 0,4 | 18 | 0,8 |
| 33 | Пестречинский | 5 | 0,14 | 18 | 0,8 |
| 34 | Р.Слободский | 7 | 0,15 | 11 | 0,5 |
| 35 | Сабинский | 5 | 0,18 | 4 | 0,2 |
| 36 | Сармановский | 4 | 0,03 | 4 | 0,2 |
| 37 | Спасский | 3 | 0,07 | 5 | 0,2 |
| 38 | Тетюшский | 9 | 0,2 | 3 | 0,1 |
| 39 | Тукаевский | 9 | 0,2 | 10 | 0,4 |
| 40 | Тюлячинский | 6 | 0,2 | 9 | 0,4 |
| 41 | Черемшанский | 4 | 0,09 | 6 | 0,3 |
| 42 | Чистопольский | 13 | 0,4 | 25 | 1,1 |
| 43 | Ютазинский | 5 | 0,09 | 7 | 0,3 |
| 44 | г. Наб. Челны | 247 | 4 | 229 | 10 |
| 45 | г. Казань | 1112 | 23 | 1182 | 52 |
| 46 | Без почтового адреса | 1110 | 2 | 150 | 1,3 |
| 47 | Из других регионов РФ, и из-за рубежа | 931 | 23 | 45 | 2 |

Наиболее часто рассматриваемые в обращениях вопросы:

2014 2013

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сохранение олимпиадного центра «Солнце» | 1686 | - |
| Обеспечение детскими садами, очередность в ДОУ | 343 | 200 |
| Организация учебного процесса | 230 | 163 |
| Обеспечение жильем детей-сирот | 230 | 37 |
| Повышение родительской платы в дошкольных образовательных учреждениях, расчет родительской платы за ДОУ | 137 | - |
| Обучение в ВУЗах и ССУЗах | 172 | 135 |
| Организация и проведение государственной итоговой аттестации (ЕГЭ и ГИА) | 103 | 221 |
| Оплата труда работников образовательных организаций | 140 | 122 |
| Воспитание и дополнительное образование детей | 101 | 117 |
| Кадровые вопросы | 90 | 110 |
| Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях | 132 | 183 |
| Реализация грантовых проектов для педагогов | 130 | 101 |
| Поборы в учреждениях образования | 50 | 65 |
| Строительство, ремонт, оснащение образовательных учреждений | 134 | 127 |
| развитие национального образования в Республике Татарстан и Российской Федерации | 82 | 53 |

Проведенный анализ обращений позволяет отметить, что вопрос повышения родительской платы в дошкольных образовательных учреждениях остается одним из наиболее часто поднимаемых в обращениях вопросов, в решении данной проблемы произошла существенная динамика. В целях наиболее полного информирования населения в Министерстве образования и науки Республики Татарстан организована работа «горячей линии». Были организованы брифинги с участием представителей СМИ, в дошкольных образовательных учреждениях организованы консультационные пункты, проведены встречи с родительской общественностью. В результате количество обращений по данному вопросу снизилось с 967 в 2013 году (2 полугодие) до 137 в первом полугодии 2014 года.

Наибольшее количество обращений в первом полугодии 2014 года поступило по вопросу о сохранении и функционировании Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа-интернат для детей, проявивших выдающиеся способности «Специализированный олимпиадно-научный центр «СОлНЦе» (1686 обращений). В целях решения проблемы Приказом Министерства образования и науки Республики Татарстан данной образовательной организации выдана лицензия на осуществление образовательной деятельности от 20.06.2014 и предоставлены дополнительные помещения в «Средней общеобразовательной школе № 1 с углубленным изучением отдельных предметов».

По-прежнему актуальным остается вопрос обеспечения жильем детей-сирот. В целях решения вопроса в 2013 году реализована программа «Об обеспечении детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений в Республике Татарстан на 2013 год», В результате реализации которой было обеспечено жилыми помещениями 265 человек. Сформирована программа по обеспечению жильем детей-сирот в 2014 году. В результате реализации планируется обеспечить жильем 309 человек.

Продолжали поступать вопросы, связанные с поступлением детей на учебу в первый класс, сдаче ЕГЭ и ГИА, о предоставлении компенсаций за неустройство детей в детские сады и о выплатах опекунских пособий, о низкой заработной плате от других категорий педагогов: от преподавателей училищ, музыкальных школ, педагогов дополнительного образования, а также от преподавателей ССУЗов и ВУЗов.

По-прежнему не снята проблема, связанная со сбором денежных средств в учреждениях образования: родители жалуются на сборы денег на нужды школ и детских садов и на обеспечение школ учебниками. Тем не менее в решении данной проблемы прослеживается положительная динамика. Так, в 2012 году поступило 172 таких обращения, в 2013 году - 130, в 1 полугодии 2014 года – 59 обращений.

Постоянная работа с населением повышает степень доверия к деятельности государственных органов. Кроме личного приема и выездов в районы республики руководители министерства регулярно общаются с населением через средства массовой информации посредством радио и телевидения. В течение года неоднократно проводились брифинги, на телевидении и радио постоянно проводятся «Прямой эфир» и «Прямая связь» с министром, заместителями министра и другими руководящими работниками министерства, на которых населению даются разъяснения и ответы на их вопросы, касающиеся сферы образования.