**АНАЛИЗ**

**обращений граждан, поступивших в Министерство образования и науки Республики Татарстан в I полугодии 2015 года**

В 1 полугодии 2015 года в Министерство образования и науки Республики Татарстан (далее – Министерство) поступило 3226 обращений граждан, в том числе 3098 письменных, что на 20% меньше, чем в 2014 г. - 3889, на контроль в 2015 г. было поставлено 2957 обращений, что на 7% больше, чем в 2014 г. – 2753, рассмотрено 2120 обращений, переадресовано по подведомственности вопроса 185 обращений.

**Источники поступления обращений в 2015 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Источник поступления** | **Количество обращений** |
| Интернет-приемная | 1337 |
| Электронный документооборот | 577 |
| Почта | 368 |
| Электронная почта | 364 |
| На руки | 220 |
| МЭДО | 220 |
| Личный прием | 134 |
| Факс | 12 |

**Тематика поступивших обращений за I полугодие 2015 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** |
| Социальная сфера | 81.01 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 9.39 |
| Государство, общество, политика | 7.28 |
| Экономика | 1.96 |
| Оборона, безопасность, законность | 0.36 |

**Количество поступивших обращений по тематике «Социальная сфера»**

**за I полугодие 2015 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **Всего вопросов** |
| **Социальная сфера** | **2227** |
| Образование. Наука. Культура | 1930 |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 210 |
| Культура (за исключением международного сотрудничества) | 41 |
| Наука (за исключением международного сотрудничества и военной науки) | 14 |
| Образование (за исключением международного сотрудничества) | 1859 |
| Внешкольные учреждения – юных техников, лагерей отдыха и т.д | 18 |
| Вопросы кадрового обеспечения | 10 |
| Вопросы социального обеспечения работников образования | 4 |
| Выплата стипендий | 4 |
| Государственные интернаты и детские дома | 6 |
| Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения | 61 |
| Детские дошкольные воспитательные учреждения. Оплата за них | 650 |
| Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности | 8 |
| Единый государственный экзамен | 155 |
| Компьютеризация образовательных учреждений | 4 |
| Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях | 117 |
| Малокомплектные школы | 26 |
| Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.) | 111 |
| Модернизация и развитие системы образования на территории субъекта Российской Федерации | 10 |
| Об обучении на бюджетной основе | 7 |
| Об эквивалентности дипломов | 5 |
| Образование и патриотическое воспитание | 13 |
| Образовательные учреждения среднего профессионального образования | 12 |
| Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование | 4 |
| Обучение за рубежом | 10 |
| Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения | 150 |
| Оценка программ обучения и учебников | 6 |
| Платное образование | 14 |
| Повышение квалификации педагогов | 52 |
| Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях | 309 |
| Присвоение ученых степеней и званий. Работа Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки Российской Федерации | 8 |
| Работа внешкольных учреждений – юных техников, лагерей отдыха и т.д. | 6 |
| Работа государственных интернатов и детских домов | 7 |
| Работа государственных бщеобразовательных школ, кадетских и иных образовательных учреждений | 63 |
| Разработка и использование новых технологий в сфере образования (в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах и пр.) | 3 |
| Ремонт образовательных учреждений | 32 |
| Реорганизация неэффективных образовательных учреждений | 21 |
| Система высшего профессионального образования. Деятельность руководителей вузов | 11 |
| Система высшего профессионального образования. Оценка деятельности руководителей вузов | 66 |
| Система дошкольного образования | 75 |
| Система основного общего образования | 294 |
| Система среднего профессионального образования. | 41 |
| Управление системой образования. | 254 |
| Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации) | 16 |

Информация о работе с обращениями граждан, сроках исполнения и результатах рассмотрения еженедельно обобщается и представляется на рассмотрение министру, а также озвучивается на аппаратных совещаниях с указанием наиболее актуальных вопросов среди граждан.

**Результаты рассмотрения обращений граждан за I полугодие 2015 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Разъяснено** | **Меры приняты** | **Решено положительно** |
| 1871 | 159 | 54 |

Наиболее популярными остаются вопросы, связанные с системой дошкольного образования детей, - 650 обращений, что на 26% больше, чем в 2014 г. – 480, из них 309 касаются устройства детей в детский сад, 150 - оплаты, 70 - введения дополнительных пособий по уходу за детьми, 52 - присмотра за детьми и порядка пребывания детей в ДОО, 30 - обеспечения детских садов материально -техническими средствами, 25 - ремонта, 14 - строительства детских садов.

Количество обращений по вопросам основного общего образования составило 248, что на 7% больше, чем в 2014 г. – 230, основные вопросы граждан: итоговая аттестация, методика и система преподавания, методическое обеспечение учебного процесса, территориальная принадлежность к школе.

В связи с изменениями в порядке сдачи ЕГЭ по математике, английскому языку и введением единого республиканского тестирования произошло увеличение количества обращений на 33% с 103 в 2014 г. до 155 обращений в 2015 г.

Наблюдается некоторая динамика по обращениям граждан из сельской местности по вопросам порядка проведения оптимизации малокомплектных школ и доставки детей в школы на автобусах – 26.

В связи с нововведениями в порядке аттестации приобрел актуальность вопрос повышения квалификации и аттестации педагогов - 52 заявления, что на 59% больше, чем в 2014 г., также на 59% повысился интерес к мероприятиям стимулирующего характера для педагогов, грантам "Наш лучший учитель" и "Наш новый учитель" с 46 обращений в 2014 г. до 111 в 2015 г.

Реализация республиканских программ, направленных на изменение оплаты труда работников образования, **привела к снижению на 87% обращений по вопросам оплаты труда** со 140 в 2014 г. до 17 обращений в 2015 г.

Также среди граждан нашла отклик политика Министерства, направленная на борьбу с поборами, в 1 полугодии 2015 г. получено 33 обращения, что на 34% меньше, чем в 2014. **По каждому заявлению Департаментом надзора и контроля в сфере образования Министерства проведена служебная проверка.** Наблюдается снижение на 11% количества обращений по вопросу разрешения конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях - 117. **В целях их разрешения и выяснения причин недовольства обратившихся были осуществлены выездные проверки.**

За отчетный период в Министерстве состоялось 64 приема, в том числе 24 с участием заместителя Премьер-министра Республики Татарстан – министра образования и науки, на которых было принято 134 гражданина, 81 заявителя принял лично министр. Также в январе 2015 г. был осуществлен выездной прием с участием министра образования и науки Республики Татарстан.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.11.2006 №537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 24.07.2014 №75-ЗРТ "О внесении изменений в Закон Республики Татарстан "Об обращениях граждан в Республике Татарстан".

**Прием граждан заместителем Премьер-министра Республики Татарстан – министром образования и науки, его первым заместителем, заместителями проводится еженедельно по вторникам с 14.00 по предварительной записи.**

Прием граждан осуществляется руководством Министерства по следующим адресам: г. Казань, ул. Кремлевская, д. 9, ул.Дзержинского, д.3 и ул.Х.Ямашева, д.36.

Предварительную запись граждан на прием в Министерство осуществляют референты вышеуказанных должностных лиц на основании письменного или устного заявления, в котором изложена суть вопроса, обращенного к конкретному должностному лицу.

Прием письменных заявлений граждан на прием к министру, его первому заместителю, заместителям осуществляется ответственным сотрудником общего отдела по адресу: г.Казань, ул.Кремлевская, д. 9, каб. № 101.

Анализ работы с обращениями граждан размещается на официальном сайте Министерства в соответствии с Федеральным законом от 12.05.2003 №16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан".