**АНАЛИЗ**

**обращений граждан, поступивших в Министерство образования и науки Республики Татарстан в 1 полугодии 2016 года**

В 1 полугодии 2016 года в Министерство образования и науки Республики Татарстан поступило 3753 обращения (в том числе 3350 письменных), что на 14% больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Основными источниками поступления обращений являются следующие: интернет-приемная – 1501, почта - 640, электронная почта – 610, электронный документооборот – 451.

Кроме того, за отчетный период в Министерстве состоялось 116 приемов, в том числе 17 с участием заместителя Премьер-министра Республики Татарстан – министра образования и науки, на которых было принято 229 граждан, 59 заявителей принял лично министр.

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

**Тематика поступивших обращений за I полугодие 2016 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** |
| Социальная сфера | 72 |
| Государство, общество, политика | 15 |
| Жилищно-коммунальная сфера  | 11 |
| Экономика | 1,5 |
| Оборона, безопасность, законность | 0,5 |

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

**за I полугодие 2016 г.**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Тематика** | **Всего вопросов** |
| **Социальная сфера**  | **2363** |
| Образование. Наука. Культура  | 2077 |
| Образование (за исключением международного сотрудничества)  | 2038 |
| Культура (за исключением международного сотрудничества) | 17 |
| Наука (за исключением международного сотрудничества и военной науки) | 11 |
| Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации) | 11 |
| Внешкольные учреждения – юных техников, лагерей отдыха и т.д | 11 |
| Вопросы кадрового обеспечения | 5 |
| Вопросы социального обеспечения работников образования | 1 |
| Выплата стипендий | 11 |
| Государственные интернаты и детские дома | 4 |
| Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения | 50 |
| Детские дошкольные воспитательные учреждения. Оплата за них | 345 |
| Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности | 12 |
| Единый государственный экзамен | 107 |
| Компьютеризация образовательных учреждений | 2 |
| Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях | 82 |
| Малокомплектные школы | 36 |
| Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.) | 52 |
| Модернизация и развитие системы образования на территории субъекта Российской Федерации | 6 |
| Об обучении на бюджетной основе | 2 |
| Об эквивалентности дипломов | 3 |
| Образование и патриотическое воспитание | 11 |
| Образовательные учреждения среднего профессионального образования | 11 |
| Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование | 1 |
| Обучение за рубежом | 5 |
| Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения | 374 |
| Оценка программ обучения и учебников | 2 |
| Платное образование | 5 |
| Повышение квалификации педагогов | 35 |
| Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях | 258 |
| Работа внешкольных учреждений – юных техников, лагерей отдыха и т.д. | 6 |
| Работа государственных интернатов и детских домов | 2 |
| Работа государственных бщеобразовательных школ, кадетских и иных образовательных учреждений | 17 |
| Ремонт образовательных учреждений | 127 |
| Реорганизация неэффективных образовательных учреждений | 16 |
| Система высшего профессионального образования. Деятельность руководителей вузов | 58 |
| Система высшего профессионального образования. Оценка деятельности руководителей вузов | 38 |
| Система дошкольного образования | 158 |
| Система основного общего образования | 560 |
| Система среднего профессионального образования. | 41 |
| Управление системой образования. | 188 |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 337 |

Проведенный анализ свидетельствует о том, что наиболее популярными остаются вопросы основного общего образования - 924 обращения. 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 и доставки детей в школы сельской местности на автобусах.

Вторыми по актуальности являются вопросы, связанные с системой дошкольного образования детей, - 779 обращений, из них 374 затрагивают оплату детских садов и введение дополнительных пособий по уходу за детьми, 258 касаются устройства детей в дошкольные учреждения.

Важным среди граждан остается вопрос постановки на очередь и обеспечения жилыми помещениями детей-сирот – 337 заявлений.

По-прежнему актуальными являются вопросы высшего и среднего профессионального образования – 221 обращение, вопросы строительства и ремонта образовательных учреждений - 127, трудоустройства, кадрового обеспечения образовательных учреждений и повышения квалификации педагогов – 117, запросы архивных данных - 82.

 На 21% по сравнению с аналогичным периодом 2015 года увеличилось количество обращений, связанных с вопросами семьи: опека и попечительство, воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, усыновление детей – 116 обращений.

В результате рассмотрения обращений в 1 полугодии 2016 года были даны разъяснения по 1880 заявлениям, 312 обращений было перенаправлено по ведомственной принадлежности, по 358 заявлениям были приняты меры, для рассмотрения обращений на месте было осуществлено 224 выездные проверки, а 168 проблемных ситуаций нашли положительное решение.

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 Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан".