**ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА**

**о количестве и характере обращений граждан, поступивших в департамент образования Ярославской области в 2016 году**

В 2016 году в департамент образования Ярославской области на рассмотрение поступило 1102 письменных обращения граждан (в 2015 году - 1153 обращения), что на 4,5 % меньше 2015 года.

Общее количество поступивших обращений составили: 1025 заявлений, 24 запроса, 43 жалобы, 7 предложений и 3 материала на ознакомление.

Из всех обращений поступили:

- непосредственно в департамент - 605 (54,9%);

- из Правительства Ярославской области – 319 (28,9%), в том числе из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Президента Российской Федерации – 163;

- из других органов государственной власти области – 56;

- из Министерства образования и науки Российской Федерации – 40;

- от Уполномоченного по правам ребенка в Ярославской области, по правам человека в Ярославской области - 23.

Коллективных обращений было зарегистрировано 66.

Обращения граждан и общественных организаций департаментом были получены посредством электронной почты - 447 (40,6 % от общего количества обращений); услугами почтовой связи - 282 обращения (25,6% от общего количества обращений); нарочным способом доставлено 220 (20% обращения от общего количества обращений). По каналу межведомственного электронного документооборота (МЭДО) через Правительство Ярославской области получено 153 обращения (13,8%).

Наибольшее количество писем поступило по следующим вопросам (тематикам):

- система дошкольного образования – 181 (16,4%);

- система профессионального образования – 61 (5,5%);

- система основного общего образования – 39 (3,5%);

- организация образовательного процесса и другие вопросы, связанные с деятельностью общеобразовательных школ – 177 (16%);

- вопросы, касающиеся детей-сирот и детей, лишившихся попечения родителей (обеспечение жилым помещением, семейные формы устройства, приемные семьи, усыновление и др.) – 108 (9,8%);

- реорганизация образовательных организаций – 23 (2%);

- единый государственный экзамен – 16 (1,5 %);

- конфликтные ситуации в образовательных организациях – 33 (3%).

Необходимо отметить, что в текущем году осталось высоким количество обращений граждан по вопросам обеспечения жилым помещением детей-сирот и детей, лишившихся попечения родителей. Остается актуальным вопрос сбора средств родителей детей на нужды школы, дошкольного образовательного учреждения (на охрану, установку домофонов, ремонт помещений, канцелярские товары и др.). Однако, по результатам рассмотрения обращений было установлено, что сбор средств с родителей производится по решению родительских собраний, на добровольной основе, о чем неоднократно разъяснялось родителям органами управления образованием.

Департаментом образования наибольшее количество обращений зарегистрировано из города Ярославля – 443 (40,2 %), города Рыбинска – 98 (8,9%), Ярославского муниципального района – 75 (6,8%), города Переславля-Залесского – 51 (4,6%), Даниловского муниципального района - 20 (1,8%), Ростовского муниципального района – 31 (2,8 %). Из других субъектов Российской Федерации поступило 151 обращение (13,7% от общего количества).

Работа с поступившими в департамент обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года   
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком рассмотрения обращений граждан в департаменте, утвержденными приказом департамента образования области от 19.12.2013   
№ 35-нп (с изменениями, внесенными приказами департамента от 17.02.2014 № 06-нп и от 21.01.2016 № 01-нп).

Большинство обращений рассмотрены специалистами департамента,   
из них 166 (15%) - совместно с органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования. 34 обращения рассмотрены с выездом на место. 7 обращений рассмотрены с участием заявителей.

Все обращения рассмотрены в установленные сроки.

На большинство обращений (894, что составляет 81,1%) даны разъяснения. 208 обращений в установленные сроки направлены по компетенции в органы местного самоуправления или другие органы исполнительной власти Ярославской области и других субъектов Российской Федерации.

В ходе рассмотрения обращений граждан установлено, что изложенные факты в 31 обращении нашли подтверждение, выявлено 15 случаев нарушения прав граждан, по 4 из них виновные наказаны.

В 2016 году был проведен директором департамента и заместителями личный приём 22 граждан. По поставленным вопросам даны соответствующие разъяснения в письменной или устной (с согласия гражданина) форме. Личный приём осуществлялся согласно утвержденному графику.

В рамках организации и проведения общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2016 года были проведены следующие мероприятия:

- участие представителей департамента в работе семинаров и совещаний, проведенных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в режиме видео-конференц-связи;

- проверка функционирования универсальных автоматизированных рабочих мест (УАРМ ОДПГ) уполномоченных лиц департамента, обеспечено участие уполномоченных лиц в обязательном тестировании между ОИВ и ОМСУ;

- своевременное информирование граждан о проведении общероссийского дня приема граждан на странице департамента образования области портала ОГВ ЯО и на информационном стенде в департаменте;

- организована работа по обеспечению общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2016 года директором, первым заместителем директора, заместителем директора департамента.

Вопросы работы с предложениями, жалобами и заявлениями граждан, поступившими в департамент, систематически рассматриваются на оперативных совещаниях при директоре департамента, контроль за ходом рассмотрения осуществляется постоянно.

Начальник общего отдела департамента А.В. Лаврова