

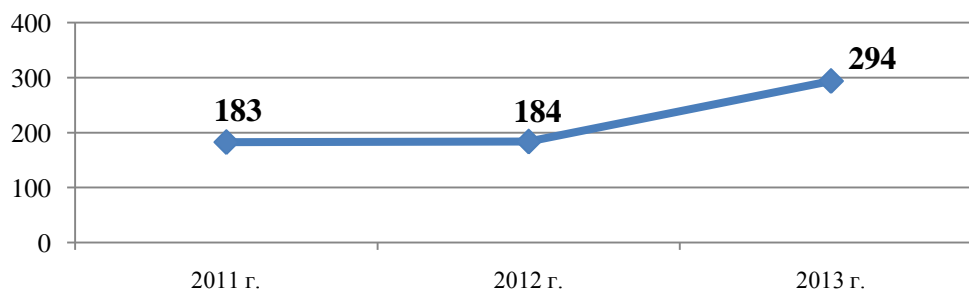
## Информация о работе с обращениями граждан за 2013 год

Поступающие в адрес Ростобнадзора обращения граждан можно систематизировать по двум основным группам:

1. жалобы, связанные с нарушением законодательства в сфере образования;
2. обращения, связанные с запросом информации по вопросам, входящим в компетенцию Ростобнадзора, или содержащие просьбу о получении разъяснений законодательства в сфере образования или оценки правомерности действий тех или иных лиц без определения этих действий в качестве нарушений законодательства.

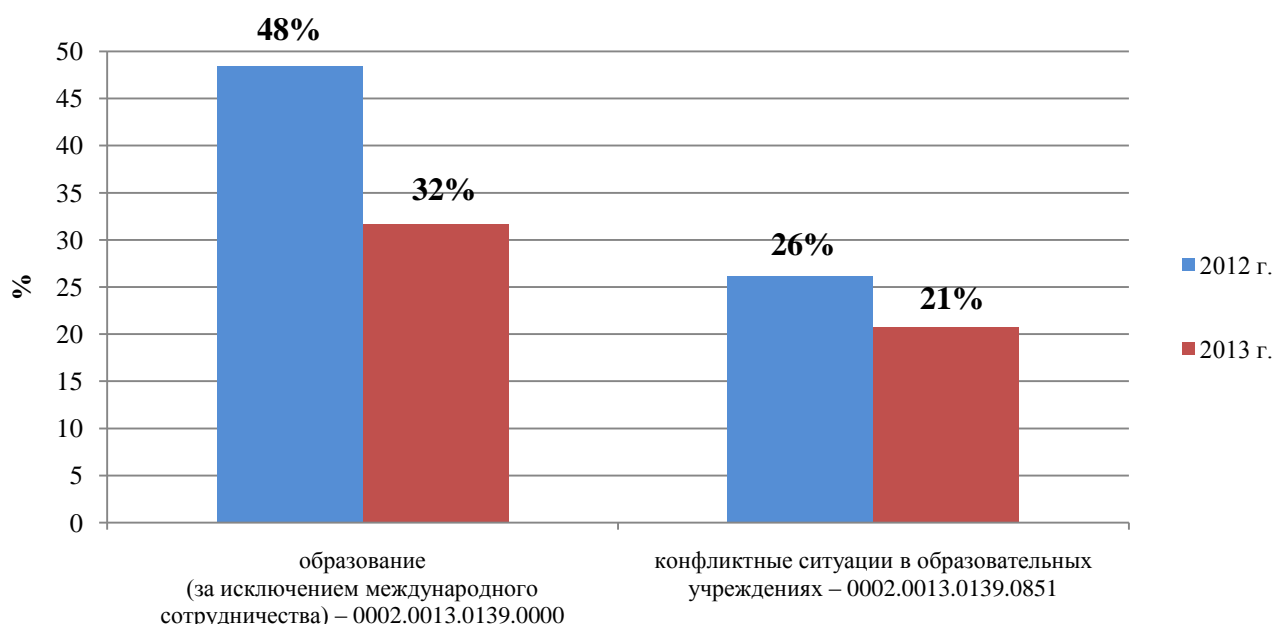
**В 2013 году в адрес Ростобнадзора поступило 294 обращения граждан.**

**Динамика количества обращений граждан**



По сравнению с 2012 годом общее количество обращений граждан **выросло на 60%**.

**Структура обращений граждан по наиболее часто встречающимся вопросам в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан (в % от общего количества обращений)**

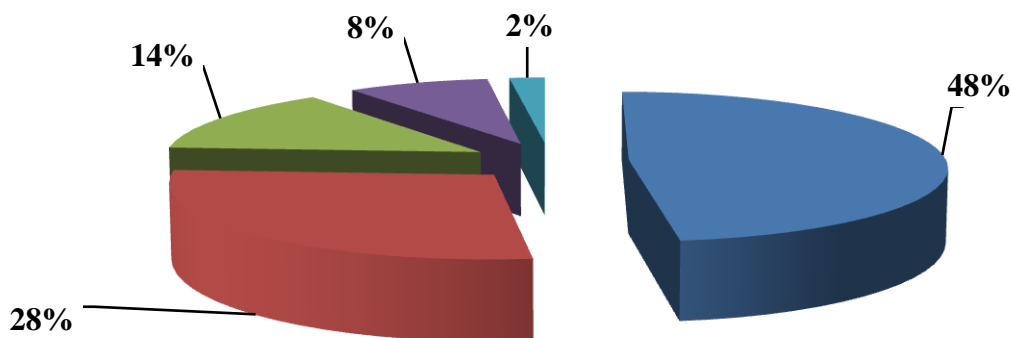


В структуре обращений граждан, поступивших в 2013 году по наиболее часто встречающимся вопросам (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан), **наибольший удельный вес (32%) занимают обращения, связанные с вопросами образования (за исключением международного сотрудничества) (0002.0013.0139.0000)**. По сравнению с 2012 годом доля таких обращений снизилась на 33% (или на 16 процентных пунктов).

Удельный вес обращений, направленных для рассмотрения в Ростобнадзор в соответствии с компетенцией из других органов государственной власти, в общем количестве поступивших обращений составил 11%.

Доля обращений граждан, поступивших в Ростобнадзор по электронной почте, составила 54% в общем количестве поступивших обращений.

### Рассмотрение обращений граждан сотрудниками структурных подразделений Ростобнадзора



- отдел надзора и контроля за соблюдением законодательства в сфере образования
- отдел контроля качества образования
- отдел лицензирования образовательной деятельности и  
отдел государственной аккредитации образовательных учреждений\*)
- отдел информационно-методического обеспечения
- сектор правовой и кадровой работы

\*) Данные представлены сводным итогом по двум отделам, т.к. до 20.05.2013 обращения рассматривались отделом лицензирования и государственной аккредитации образовательных учреждений, который был упразднен в соответствии с распоряжением Губернатора Ростовской области от 23.04.2013 № 74 «Об утверждении структуры Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области».

#### **По результатам рассмотрения поступивших обращений:**

- даны разъяснения – по 72% обращений;
- направлено для рассмотрения по подведомственности – 16% обращений;
- решено положительно, приняты меры – по 8% обращений;
- отозвано заявителями – 3% обращений;
- являлись анонимными – 1% обращений.

[Подробная информация об итогах рассмотрения обращений граждан.](#)