

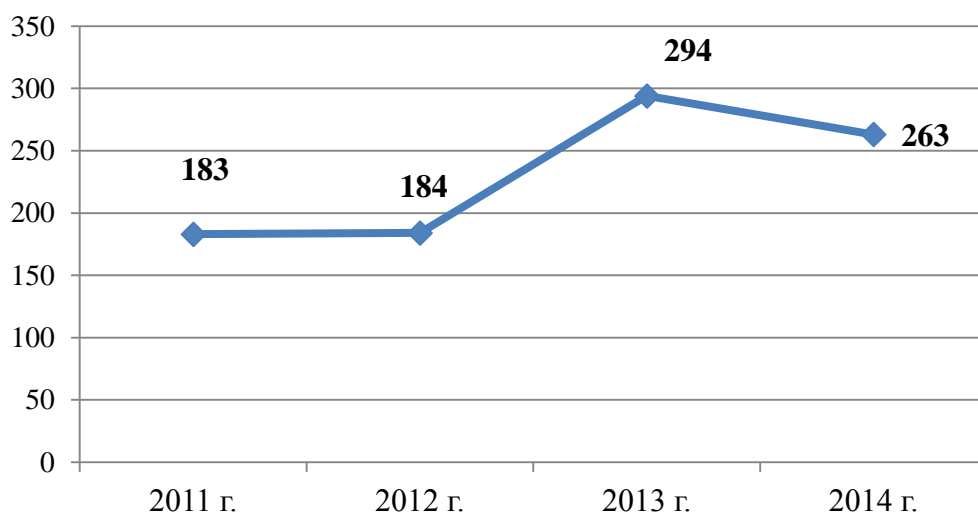
Информация о работе с обращениями граждан в 2014 году

Обращения граждан, поступившие в адрес Ростобнадзора в 2014 году, можно систематизировать по трем типам:

- ✓ **заявления**, связанные с просьбой о содействии в реализации конституционных прав и свобод заявителя или других лиц, либо являющиеся сообщением о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- ✓ **жалобы**, связанные с просьбой о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя, или других лиц;
- ✓ **запросы** о предоставлении информации о деятельности Ростобнадзора.

В 2014 году в адрес Ростобнадзора поступило 263 обращения граждан, содержащих 310 вопросов.

Динамика количества обращений граждан

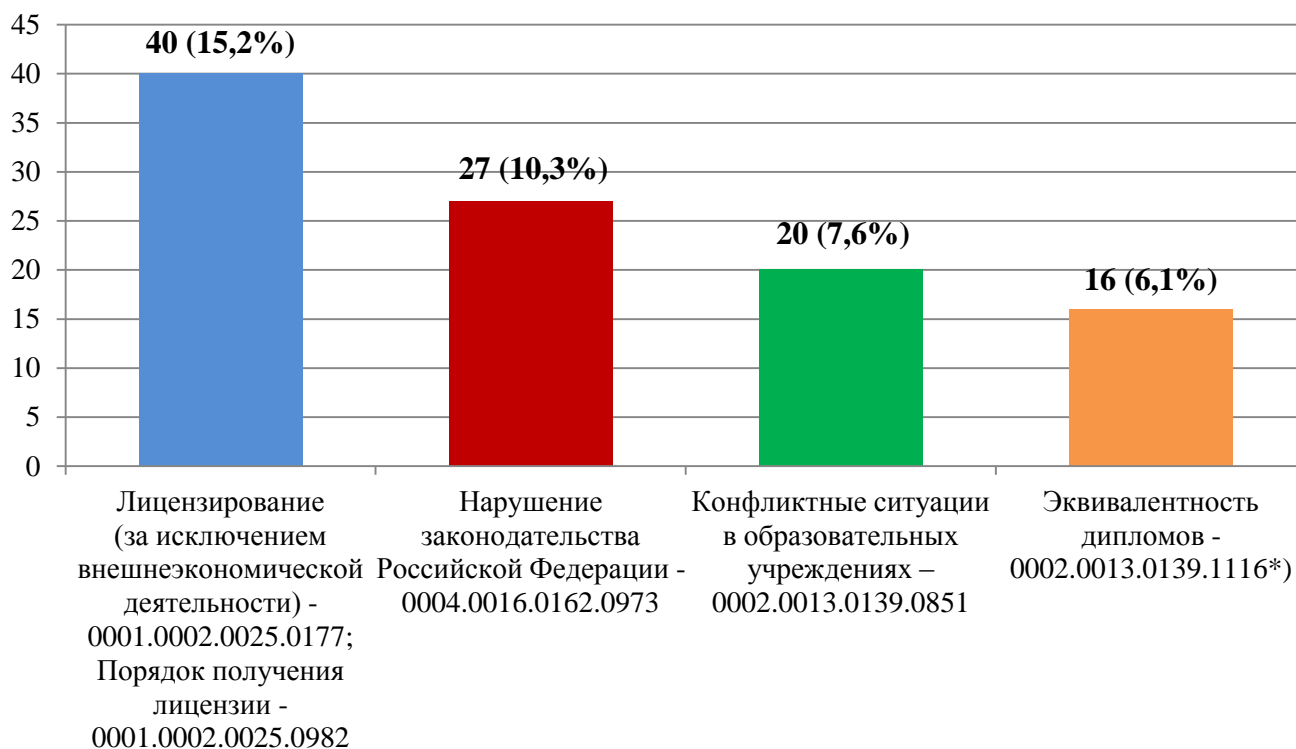


По сравнению с 2013 годом общее количество обращений граждан **снизилось на 10,5%**.

Среди общего количества обращений, поступивших в Ростобнадзор в 2014 году, **32 обращения** являлись **коллективными**, **7 – анонимными** (которые были рассмотрены Ростобнадзором в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Структура вопросов, наиболее часто встречающихся в обращениях граждан, поступивших в 2014 году

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений)



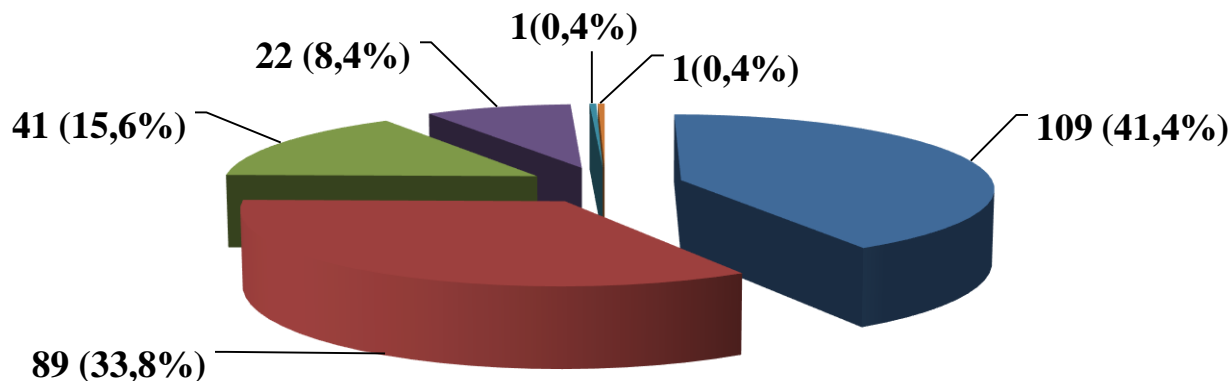
*) Вопросы по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации и по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях отнесены к данной тематике в связи с отсутствием иных профильных тем.

В структуре вопросов, наиболее часто встречающихся в обращениях граждан, поступивших в 2014 году, (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан) **наибольший удельный вес (15,2%)** занимают вопросы, касающиеся лицензирования (за исключением внешнеэкономической деятельности) (0001.0002.0025.0177), порядка получения лицензии (0001.0002.0025.0982), что прежде всего связано с повышенной динамичностью нормативной правовой базы в сфере образования.

Из других органов государственной власти в соответствии с компетенцией в Ростобнадзор поступило для рассмотрения **69 обращений граждан** (что составило **26,2%** от общего количества поступивших обращений).

По электронной почте (в том числе из других органов власти) в Ростобнадзор в 2014 году поступило **137 обращений граждан** (или **52,1%** от общего количества 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
- отдел информационно-методического обеспечения
- отдел государственной аккредитации образовательных учреждений
- сектор правовой и кадровой работы

Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях:

- ✓ **«поддержано»** – по 96 обращениям (или 36,5% от общего количества поступивших обращений);
- ✓ **«меры приняты»** – по 23 обращениям (или 8,7% от общего количества поступивших обращений);
- ✓ **«разъяснено»^{**}** – по 98 обращениям (или 37,3% от общего количества поступивших обращений);
- ✓ **«не поддержано»** – по 38 обращениям (или 14,4% от общего количества поступивших обращений);
- ✓ **отозвано заявителями** – 8 обращений (или 3,0% от общего количества поступивших обращений).

^{**}) в том числе направлено для рассмотрения по компетенции в иные органы государственной власти