

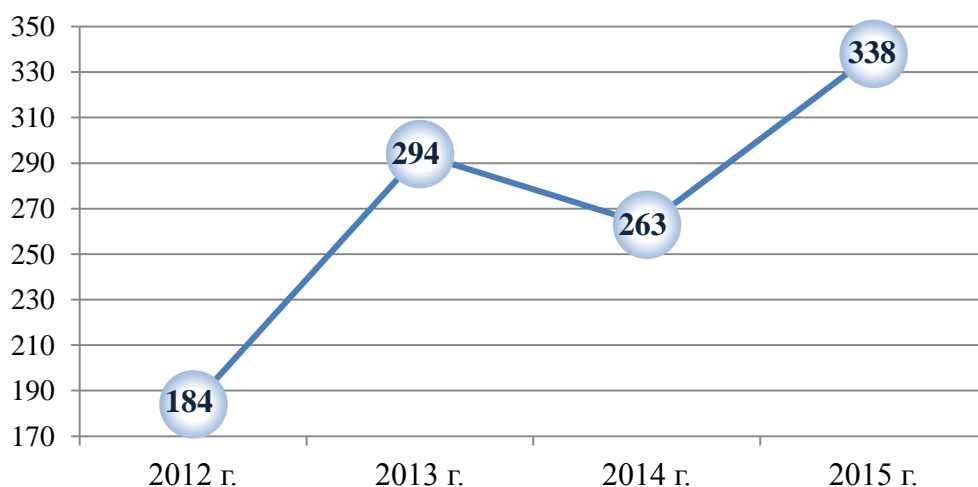
## Информация о работе с обращениями граждан за 2015 год

Обращения граждан, поступившие в адрес Ростобнадзора в 2015 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 2015 году в адрес Ростобнадзора поступило 338 обращений граждан, содержащих 371 вопрос.**

**Динамика количества обращений граждан**



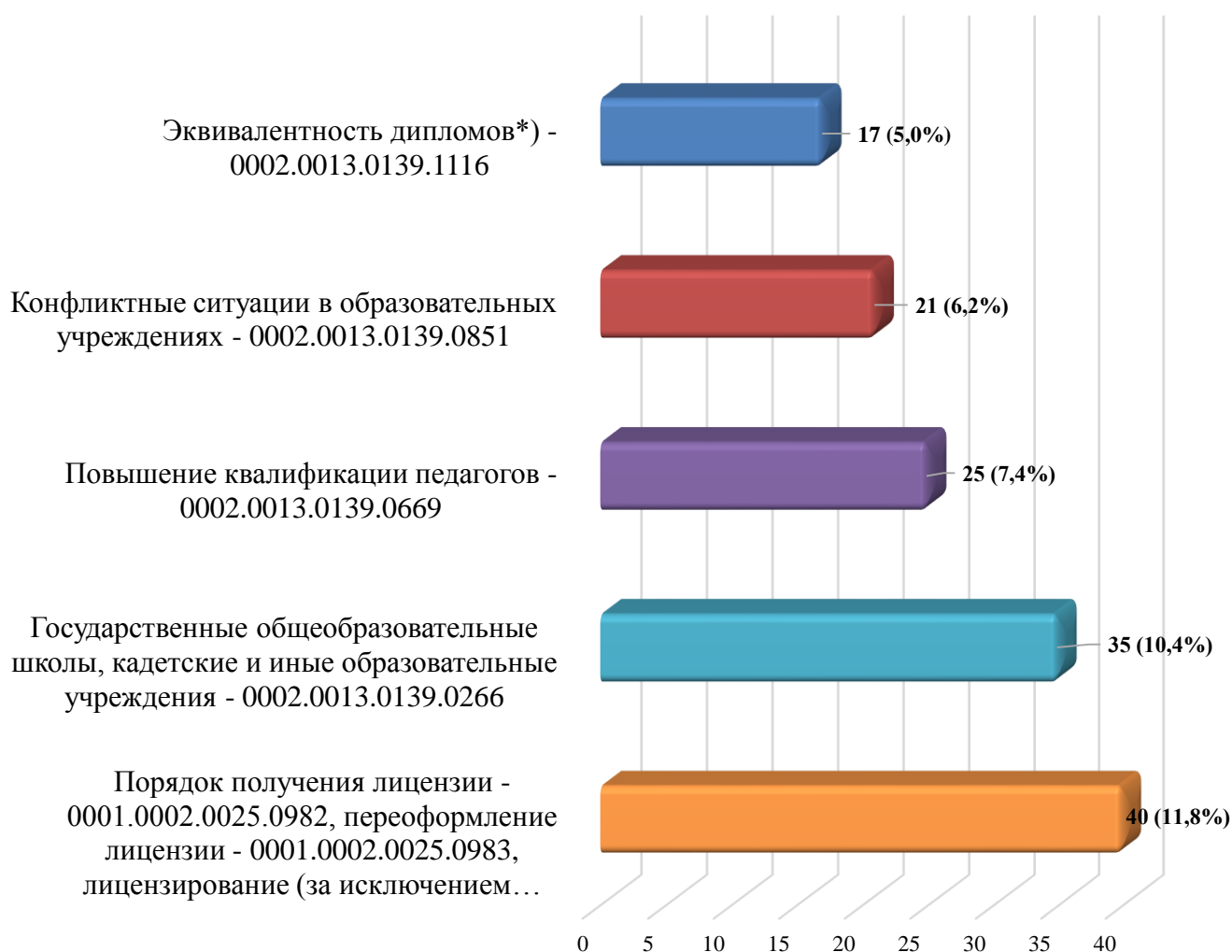
По сравнению с 2014 годом общее количество обращений граждан **увеличилось на 28,5%**, что, прежде всего, связано с изменением нормативно-правовой базы, в частности вступлением в силу с января 2015 года Федерального закона от 31.12.2014 № 500-ФЗ. Кроме того, большое количество обращений связано с вопросами лицензирования образовательной деятельности, в части разъяснений порядка получения лицензии и требований к уровню образования и квалификации работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Среди общего количества обращений, поступивших в Ростобнадзор в отчетный период, **21 обращение** являлось **коллективным**, **14** – **анонимными**

(которые были рассмотрены Ростобрнадзором 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 2015 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.

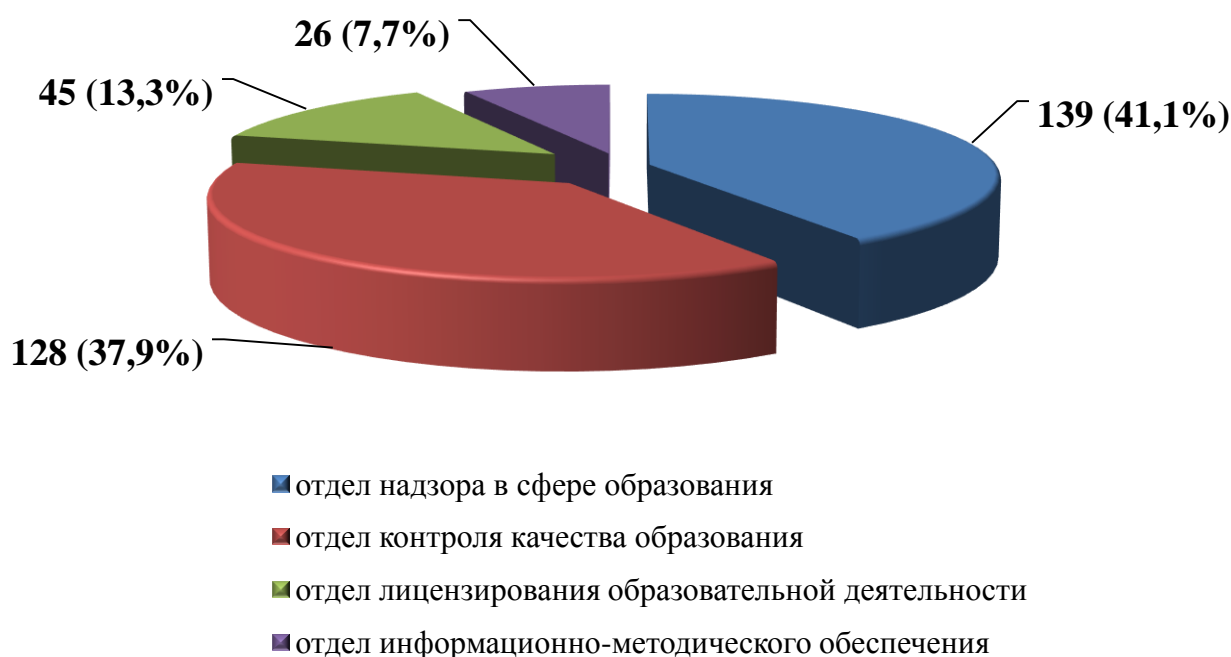
В структуре вопросов, наиболее часто встречающихся в обращениях граждан, поступивших в 2015 года, (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан) **наибольший удельный вес занимают вопросы**, касающиеся порядка получения лицензии - 0001.0002.0025.0982, переоформления лицензии - 0001.0002.0025.0983, лицензирования (за исключением внешнеэкономической деятельности) -

0001.0002.0025.0177, государственных общеобразовательных школ, кадетских и иных образовательных учреждений - 0002.0013.0139.0266.

**Из других органов государственной власти** в соответствии с компетенцией в Ростобнадзор **поступило для рассмотрения 69 обращений граждан** (что составило **20,4%** от общего количества поступивших обращений).

**По электронной почте** (в том числе из других органов власти) в Ростобнадзор в отчетном периоде **поступило 165 обращений граждан** (или **48,8%** от общего количества поступивших обращений).

### Рассмотрение обращений граждан сотрудниками структурных подразделений Ростобнадзора



### Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях:

- ✓ «поддержано» – по 98 обращениям (или 28,3% от общего количества поступивших обращений);
- ✓ «меры приняты» – по 3 обращениям (или 0,9% от общего количества поступивших обращений);
- ✓ «разъяснено»<sup>\*\*</sup>) – по 195 обращениям (или 57,4% от общего количества поступивших обращений);
- ✓ «не поддержано» – по 42 обращению (или 12,4% от общего количества поступивших обращений).

<sup>\*\*</sup>) в том числе направлено для рассмотрения по компетенции в иные органы государственной власти