



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Постникова ул., д. 27, Оренбург, 460000
телефон: (3532) 77-44-41;
телефакс: (3532) 77-95-36
e-mail: minobr@mail.orb.ru

04062020 № 01-23/3322

На № _____ от _____

Руководителям органов,
осуществляющих управление в
сфере образования

О рассмотрении обращений граждан

Уважаемые коллеги!

За 1 квартал 2020 года на рассмотрении в министерстве образования области находилось 493 письменных обращения граждан (1 квартал 2016 г. – 392, 1 квартал 2017 г. – 417, 1 квартал 2018 г. – 491, 1 квартал 2019 г. – 439), наибольшее число которых первоначально было направлено в адрес:

- министерства образования Оренбургской области – 284 (57,6%);
- Президента РФ – 31 (6,29%);
- Правительства Оренбургской области – 84 (17,04%);
- Губернатора Оренбургской области – 94 (19,07%).

Всего за 1 квартал 2020 года поступило обращений:

- коллективных – 14 (2,8%);
- анонимных – 12 (2,4%).

За отчетный период поступило обращений из Правительства области – 197 (39,96%), в том числе с контролем исполнения – 61.

В ходе рассмотрения обращений граждан проводились родительские собрания, встречи с коллективами педагогов и учащихся, выезды к месту жительства заявителей.

На все обращения заявители получили ответы.

Результаты рассмотрения:

- разъяснено – 353
- удовлетворено – 121
- отказано – 0
- принято к сведению – 5
- переадресовано по принадлежности – 14.

Наибольшее количество обращений – 145 (29,4%) – касалось вопросов организации учебно-воспитательного процесса в ОО.

61 обращение (12,4%) – проблем дошкольного образования (устройство детей в детские сады, текущий и капитальный ремонт зданий дошкольных образовательных учреждений).

В 73 (14,8%) обращениях поднимались вопросы выплаты пособий опекунам, оплаты труда приемным семьям; определения детей, лишившихся попечения родителей, под опеку, на усыновление; предоставления жилья сиротам;

в 52 (10,5%) – вопросы капитального ремонта и строительства образовательных организаций;

в 31 (6,3%) – вопросы оплаты труда педагогических и руководящих работников системы образования.

Тематика других обращений касалась трудового законодательства при увольнении сотрудника; выделения путевок в санатории, в том числе в «Солнечную страну»; работы электронного дневника школьника; грубого обращения педагогов по отношению к обучающимся; целевого обучения; обучения по индивидуальному плану; защите прав детей; государственной итоговой аттестации обучающихся; стимулирующих выплат за апрель; жилья педагогам; участие в программе «Земский учитель»; запросов архивных данных и проч.

Увеличение количества обращений граждан свидетельствует о недостаточности проводимой информационно-разъяснительной работы с родителями со стороны администраций ОО, органов управления образованием, установлении эффективной обратной связи с родителями (законными представителями) на уровне муниципальных образований области.

По итогам анализа поступивших обращений граждан рекомендовано:

1. Дополнительно довести до сведения родителей (законных представителей) телефон горячей линии управления/отдела образования, телефоны администраций ОО для оперативного решения возникающих вопросов.

2. Опубликовать на сайте ОУО подборку из наиболее часто задаваемых вопросов в обращениях граждан с ответами (приложение № 1), дополнив обращениями с ответами, поступающими в ОУО. На сайтах ОУО создать рубрику «Ответы на частые вопросы» по списку вопросов, полученному в результате выборочного анализа обращений граждан, с постоянным обновлением по мере поступления вопросов.

3. Оперативно публиковать на сайтах ОУО, ДОУ информацию о работе дежурных групп в дошкольных организациях в муниципалитете, о документах, которые необходимо предоставлять при приеме в дежурную группу и т.п.

4. В социальных сетях ОУО в Инстаграм, Вконтакте, Фейсбук, Одноклассники регулярно размещать актуальную информацию о системе образования муниципалитета, а также ответы на наиболее часто задаваемые вопросы. Обеспечить обратную связь с родителями посредством социальных сетей, своевременную публикацию ответов на вопросы и комментарии.

5. Усилить работу с органами опеки в части разъяснения опекунам (попечителям), приемным родителям их прав и обязанностей, а также о

необходимости своевременной постановки на учет детей для получения жилья.

6. Отработать с администрациями ОО вопрос информированности родителей по работе школьных электронных дневников, указать на своевременность внесения сведений о прибывших/выбывших обучающихся в базу «Электронная школа», на необходимость контроля за корректным внесением данных обучающихся в базу, а также довести до сведения родителей (законных представителей) информацию об ответственных в ОО за электронный дневник.

7. Рекомендовать руководителям ОО на постоянной основе проводить разъяснительную работу с педагогами о недопустимости нарушения правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики в отношении ребенка, а также соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии всех участников образовательных отношений грубости, оскорбительных выражений.

Довести до сведения родителей (законных представителей) обучающихся порядок обращения и работы комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в ОО.

Приложение:

№ 1 – Подборка вопросов и ответом для публикации на сайте ОУО

№ 2 – Сведения о количестве и содержании вопросов в письменных обращениях граждан, поступивших в 1 квартале 2020 г. в министерство образования

Первый заместитель министра

Н.А. Гордеева

Приложение № 1

Наиболее часто задаваемые гражданами вопросы и ответы

Здравствуйте! Правда ли, что у нас теперь постоянно будет дистанционное обучение?

Дистанционное обучение не заменит традиционный формат и общение в стенах школы учеников и их педагогов. После завершения периода ограничений, связанного с эпидемиологической ситуацией, все школы в Оренбургской области вернутся к обычному режиму работы. Сообщаем, что распространяемая в социальных сетях информация о переходе на постоянный формат обучения с применением дистанционных технологий не соответствует действительности. Те изменения и ограничения в формате образовательного процесса, которые произошли в системе образования, направлены на недопущение заражения детей и педагогов опасной инфекцией.

Здравствуйте! Хотелось бы узнать, существует ли программа целевого обучения выпускников школ по педагогическим специальностям по профилям, на каких условиях? Спасибо.

В соответствии со ст. 56 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» гражданин, поступающий на обучение по образовательной программе среднего профессионального или высшего образования либо обучающийся по соответствующей образовательной программе, вправе заключить договор о целевом обучении с федеральным государственным органом, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления, юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем. Направление на целевое обучение может выдать любая вышеперечисленная организация.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 04.03.2020 № 514-р установлена на 2020 год квота приема на целевое обучение по образовательным программам высшего образования за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета.

Если Вы хотите поступать в какое-то конкретное учебное заведение, обратитесь в его приемную комиссию и узнайте, с какими организациями заключены договоры о целевом приеме.

Я подал заявление на предоставление доступа к электронному дневнику через портал Госуслуги. Скажите, пожалуйста, на каком этапе рассмотрение, что мне делать дальше?

Получить доступ к дневнику Вы можете на сайте «Электронные услуги в сфере образования Оренбургской области» по адресу: <http://edu.orb.ru>. Для этого необходимо пройти авторизацию, используя логин и пароль портала «Госуслуги», затем выбрать раздел «Дневник учащегося».

Дополнительно сообщаем, что подробное описание по использованию электронного дневника доступно на сайте в разделе «Руководство» — «Родителю».

При возникновении вопросов необходимо обращаться в образовательную организацию.

Здравствуйте! Мне необходимо проапостилировать два диплома о высшем образовании. Через госуслуги данная услуга не оказывается. Также не указан способ оплаты государственной пошлины. Какие документы необходимы? Ускорит ли процедуру, если я заявление, дипломы и копию паспорта отправлю «Почтой России», если да, укажите адрес получателя. Спасибо.

В соответствии со статьей 106 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации путем проставления на них апостиля осуществляется органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации по заявлению граждан. Прием заявлений и документов для проставления апостиля осуществляется независимо от места жительства заявителя и места нахождения организации, выдавшей документ об образовании и (или) о квалификации.

В настоящее время в соответствии с приказом министерства образования Оренбургской области от 27.03.2020 № 01-21/630 «О предоставлении государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации в условиях эпидемиологической ситуации» установлен временный запрет на прием документов по предоставлению государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, документов об ученых степенях, ученых званиях от граждан, пришедших лично, до особого распоряжения. Прием заявлений и прилагаемых документов на предоставление государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, документов об ученых степенях, ученых званиях осуществлять путем почтовых отправлений или в электронном виде через портал государственных услуг Российской Федерации.

В соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации за проставление апостиля уплачивается государственная пошлина в размере 2500 рублей за каждый документ.

Апостиль проставляется в течение 5 рабочих дней при наличии сведений о представленном документе в ФИС «Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении», образца подписи, оттиска печати, информации о полномочиях должностного лица, подписавшего документ об образовании и (или) о квалификации, в министерстве.

В других случаях осуществляется взаимодействие с образовательной организацией, выдавшей представленный документ об образовании и (или) о

квалификации, и срок оказания услуги продляется до 45 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Подробная информация о перечне необходимых документов и процедуре подтверждения размещена на официальном сайте министерства образования. Контактное лицо: Дук Елена Николаевна, тел.: (3532) 34-26-72.

Здравствуйте! Так как мы с мужем оба работаем в нерабочие дни, мы нуждаемся в детском саду. В детском саду нам ответили, что мы должны предоставить справки с места работы с режимом работы. Моя организация не предусматривает выдачу таких справок.

Скажите, пожалуйста, действительно ли нужна такая справка, чтобы определить ребёнка в дежурную группу? И нужна ли справка от педиатра?

Поскольку дежурные группы формируются для детей, чьи родители (законные представители) продолжают осуществлять трудовую деятельность, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 02.04.2020 № 239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» и указом Губернатора Оренбургской области от 11.04.2020 № 169-ук «О внесении изменения в указ Губернатора Оренбургской области от 17.03.2020 № 112-ук», администрация детского сада вправе запросить у родителей подтверждение факта выхода на работу.

Согласно СанПиН 2.4.1.3049-13 при отсутствии ребенка более 5 дней его принимают в дошкольную организацию при наличии медицинской справки о состоянии здоровья и сведений об отсутствии контакта с инфекционными больными.

*Могу ли я удалённо узнать свои баллы по предметам и как?
Выпускался в 2019.*

Получить справку о результатах единого государственного экзамена по результатам сдачи государственной итоговой аттестации прошлых лет можно по заявлению лично или законного представителя в государственном бюджетном учреждении «Региональный центр развития образования Оренбургской области» по адресу: г. Оренбург, ул. Пушкинская, д. 24 (в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов) или на портале государственных услуг.

**Сведения о количестве и содержании вопросов в письменных обращениях граждан,
1 квартале 2020 года**

поступивших в

	Наименование городов и районов области	Всего	Устройство ребенка в д/сад, проверка МДОО, т.п.	Охрана прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	Предоставление жилья, общежития	Оплата труда	Организация учебно-воспитательного процесса в ОО	Закрытие, реорганизация ОО	Капитальный ремонт, строительство ОО	Оплата коммунальных услуг	Прием, перевод, отчисление, восстановление, выплата стипендий	Научно-техническая деятельность	Выдача архивных справок, подтверждений об обучении и т.д.	Вопросы дополнительного образования, воспитания	Прочие
др.регионы, эл.адреса	147	19	31	3	18	49	0	6	1	2	0	0	4	3	11
1 Бугуруслан	6	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2 Бузулук	6	0	0	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0
3 Гайский г.о.	7	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0
4 Медногорск	7	1	0	0	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0
5 Новотроицк	26	2	0	0	1	9	0	14	0	0	0	0	0	0	0
6 Оренбург	120	15	9	4	6	37	1	12	1	6	6	0	8	15	
7 Орск	27	1	2	1	1	7	0	5	6	0	2	0	0	0	2
8 Сорочинский г.о.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
9 Абдулинский г.о.	7	0	0	1	0	0	1	0	0	3	0	1	0	1	
10 Адамовский	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 Акбулакский	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
12 Александровский	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
13 Асекеевский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14 Беляевский	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15 Бугурусланский	13	4	0	0	0	6	0	0	0	1	0	1	0	0	1
16 Бузулуский	15	2	9	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0
17 Грачевский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 Домбаровский	5	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19 Илекский	7	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1
20 Кваркенский	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21 Красногвардейский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22 Кувандыкский г.о.	9	2	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
23 Курманаевский	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
24 Матвеевский	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
25 Новоорский	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
26 Новосергиевский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27 Октябрьский	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28 Оренбургский	22	6	0	0	0	7	0	5	0	1	0	2	1	0	
29 Первомайский	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 Переволоцкий	6	0	1	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0
31 Пономаревский	4	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	
32 Сакмарский	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33 Саракташский	7	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2	0	0	
34 Светлинский	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
35 Северный	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36 Соль-Илецкий г.о.	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
37 Ташлинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38 Тоцкий	8	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39 Тюльганский	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
40 Шарлыкский	8	0	0	0	0	2	2	0	0	3	0	0	0	0	1
41 Ясненский г.о.	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
42 ЗАТО Комаровский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Итого		493	61	73	11	31	145	7	52	15	19	9	16	19	35
			12,4	14,8	2,2	6,3	29,4	1,4	10,5	3,0	3,9	1,8	3,2	3,9	7,1