

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ ЗА ПЕРИОД 2014-2016 гг.

ЕВСТРАТОВА ТАТЬЯНА АНАТОЛЬЕВНА

Российский государственный социальный университет,
г. Москва, Российская Федерация, e-mail: EAVetrova@yandex.ru

ВЕТРОВА ЕКАТЕРИНА АЛЕКСАНДРОВНА

Российский государственный социальный университет,
г. Москва, Российская Федерация, e-mail: EAVetrova@yandex.ru

КАБАНОВА ЕЛЕНА ЕВГЕНЬЕВНА

Российский государственный социальный университет,
г. Москва, Российская Федерация, e-mail: KabanovaEE@rgsu.net

Социально-экономические преобразования, происходящие в России и приводящие к различным переменам в жизнедеятельности общества, трансформация социальной системы предполагает развитие различных форм взаимодействия между исполнительной властью и населением, а также различными институтами гражданского общества. Установление связей с общественностью является актуальной проблемой для системы государственного управления, важную роль на сегодняшний день играет возможность населения оценить качество предоставляемых государственных услуг или деятельность государственных служащих. В России использование общественного мнения как основы принятия управленческих решений встречается редко, чаще других механизмов учета общественного мнения используются экспертные советы. Но ситуация понемногу меняется, и во многих органах государственной власти постепенно налаживается тесное взаимодействие и конструктивное сотрудничество с населением. Активное участие института общественного мнения в рамках мониторинга деятельности данного ведомства является чрезвычайно важным, поскольку заставляет систему функционировать под влиянием внешних факторов и вводит инструменты взаимодействия между властью и обществом, эти механизмы взаимодействия должны быть понятными и прозрачными. Изучив способы учета общественного мнения в Министерстве образования и молодежной политики Ставропольского края, можно сделать вывод о том, что работа с общественным мнением ведется, но имеются проблемы, требующие решения, в целях повышения уровня взаимодействия населения с органами власти, и как следствие повышение эффективности деятельности государственных служащих. Создание автоматизированной системы учета общественного мнения и оценки предоставляемых государственных услуг на уже имеющемся интернет-сайте Министерства образования и молодежной политики Ставропольского края поможет разгрузить работу отдела по работе с обращениями граждан, руководству осуществлять контроль за результатами профессиональной деятельности государственных служащих и степенью удовлетворенности населения, даст возможность гражданам осуществлять поиск среди обращений по тематике, датам и категориям.

Ключевые слова: государственное управление, общественное мнение, обращения граждан

Министерство в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом (Основным Законом) Ставропольского края, законами Ставропольского края и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края.

Конечная цель проводимых преобразований – повышение качества образования, так как в современном понимании качество образования – это не только соответствие знаний обучающихся государственному стандарту, но и успешное функционирование самой образовательной организации, а также деятельность каждого педагога и администрации учреждения в направлении обеспечения об-

разовательных услуг, соответствующих современным требованиям [3, с. 26].

Для того чтобы повышать качество образования, прежде всего, необходимо обеспечить надежной информацией о состоянии и развитии системы образования на разных уровнях, как заказчиков образования, так и всех участников образовательного процесса.

Уже 10 лет Ставропольский край принимает участие в международных мониторинговых исследованиях, полученные результаты имеют большее значение для определения уровня качества образования России в сопоставлении с другими странами.

За период с 01 января по 31 декабря 2014 г. в адрес Министерства образования и молодежной политики Ставропольского края (далее – Министерство) от граждан и организаций, в том числе в электронном виде поступило 2620 обращений [4].

Из аппарата Правительства Ставропольского края, Администрации Президента РФ, различных министерств и ведомств России и Ставропольского края поступило 1324 обращения (50,5 %).

При проведении личного приема министром образования и молодежной политики Ставропольского края было принято 79 заявлений, на выездных приемах рассмотрено 92 обращения по различным вопросам деятельности Министерства.

Большое внимание в обращениях граждан уделяется вопросам организации работы образовательных учреждений – 19,1 % (503 обращения), получения мест в детских садах, переводах из одного детского сада в другой – 7,8 % (206 обращений), обеспечению бесплатными учебниками обучающихся 3,2 % (84 обращения), выделению жилья детям – сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей 5,4 % (142 обращения), оказания помощи детям и семьям с детьми социально-незащищенной категории обучения 14,6 % (385 обращений).

Волнуют заявителей вопросы уменьшения заработной платы сотрудникам образовательных организаций, продолжающиеся сборы денежных средств на ремонт, материально-техническое оснащение образовательных организаций, конфликтные ситуации между педагогическим составом и учениками образовательных организаций, нарушение прав детей в них. Эти вопросы подняты в 669 обращениях (25,5 %).

Вопрос ремонта и строительства новых образовательных организаций поднят в 96 письмах (3,6 %).

В связи с ситуацией на Украине получено 43 обращения (1,6 %), в которых ставились вопросы оказания помощи людям, оказавшимся в трудных жизненных ситуациях – трудоустройство,

обеспечение жильем, предоставление мест детям в дошкольных и школьных организациях.

По вопросу проведения и подведения итогов ГИА и ЕГЭ поступило всего 88 обращений (3,3 %). Вопросы поступления и обучения в профессиональных образовательных организациях поставлены в 47 обращениях (1,8 %). По всем вопросам даны разъяснения заявителям.

В обращениях поднимаются вопросы улучшения экономической и политической ситуации в стране, вносились предложения по улучшению работы образовательных организаций, таких обращений получено 39 (1,4 %).

По всем обращениям, поступающим в Министерство, проводится определенная работа: заявителям даются разъяснения, при необходимости проводятся выездные проверочные мероприятия.

Социальный состав обращающихся очень разнообразен: школьники, студенты, служащие, домохозяйки, пенсионеры, предприниматели, деятели науки. Наиболее активные корреспонденты – пенсионеры, служащие, студенты, домохозяйки, педагогические работники образовательных учреждений.

Анализ географии поступившей корреспонденции показал, что наибольшее количество обращений традиционно получено от жителей городских округов, в частности Ставрополя – 15,9 % (417), Пятигорска – 5,6 % (149), Невинномысска – 3,5 % (93).

Среди муниципальных районов по числу обращений лидируют: Шпаковский 3,9 % (103), Минераловодский 3,4 % (89), Предгорный 2,7 % (71), Буденновский 2,2 % (58) районы.

От граждан, проживающих в других регионах России, странах ближнего и дальнего Зарубежья поступило 68 обращений (2,6 %).

Наименьшее количество обращений за указанный период поступило от граждан Левокумского (6), Труновского (5), Апанасенковский (9) районов, г. Лермонтова (8).

В 2015 г. в адрес Министерства поступило 2438 обращений, что на 182 меньше, чем в 2014 г. – (2620 обращений).

В числе поступивших обращений:

149 переадресовано из Министерства образования и науки Российской Федерации и Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки;

1065 – передано из аппарата Правительства Ставропольского края (в том числе 501 пересланы из Администрации Президента Российской Федерации);

78 – из органов прокуратуры Ставропольского края;

20 – из Думы Ставропольского края;

59 – из органов исполнительной власти края, Роспотребнадзора по вопросам, входящим в компетенцию министерства;

10 – из приемной партии «Единая Россия»;

23 – от уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае и Уполномоченного по правам человека в Ставропольском крае.

Анализ географии поступившей корреспонденции показал, что чаще остальных обращались жители городов Ставрополя 547 – (22,4 %), Невинномыска 153 – (6,3 %), Ессентуки 108 – (4,4 %), Пятигорска 92 – (4 %), а также Шпаковского 128 – (5,3 %), Предгорного – 78, Буденновского – 78 – (3,2 %) и Минераловодского 77 – (3,2 %) районов Ставропольского края.

Низкая социальная активность населения отмечается в гг. Георгиевске 43 – (1,8 %), Железноводске 32 – (1,3 %), Лермонтове 19 – (0,8 %); Труновском 19 – (0,8 %), Курском 16 – (0,7 %), Левокумском, Туркменском 13 – (0,5%), Степновском 12 – (0,5 %), Красногвардейском 12 – (0,5 %) Новоселицком 9 – (0,4 %) районах.

На «Телефон доверия Министерства образования и молодежной политики» поступило более 120 звонков, большая часть из которых – анонимны.

От граждан, проживающих за пределами Ставропольского края, получено 87 обращений.

Большое количество обращений касается вопросов получения мест в дошкольных образовательных организациях, обеспечения бесплатными учебниками обучающихся, выделению жилья детям – сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей 121 – (5 %) обращений.

В 166 обращениях (7 %) заявителей волнуют вопросы заработной платы работников образовательных организаций, сборы денежных средств на ремонт, материально-техническое оснащение образовательных организаций; 127 заявителей (5 %) ставят вопрос ремонта и строительства новых образовательных организаций.

По вопросу проведения и подведения итогов Государственной итоговой аттестации (ГИА) и Единого государственного экзамена (ЕГЭ) в 2015 г. поступило 44 (2 %) обращения, вопросы поступления и обучения в профессиональных образовательных организациях поставлены в 35 (1,5 %) обращениях.

В 2015 г. руководством министерства проведено 9 выездных личных приемов граждан в Изобильненском, Грачевском, Кочубеевском, Ипатовском, Апанасенковском, Буденновском, Георгиевском, Степновском, Нефтекумском муниципальных районах, в ходе которых рассмотрено 50 обращений граждан по различным вопросам: строительства, устранения аварийности, замены окон-

ных блоков, замены оборудования пищеблоков, улучшения материально-технической базы образовательных организаций, обеспечения образовательных организаций школьными автобусами, повышения квалификации и переподготовки педагогических кадров, проведения государственной итоговой аттестации, предоставления льгот педагогическим работникам, заработной плате педагогических работников, предоставления мест в дошкольных образовательных организациях и др.

В течение 2015 г. министром образования проведено 7 личных приемов граждан из Изобильненского, Георгиевского, Туркменского, Шпаковского, Апанасенковского, Кочубеевского, Грачевского муниципальных районов, городов Ставрополя, Пятигорска, Кисловодска, Железноводска, Георгиевска. Всего обратилось 55 граждан по различным вопросам деятельности Министерства.

Все обращения, поступившие в Министерство образования и молодежной политики Ставропольского края, рассмотрены в установленные законодательством сроки.

В 2016 г. в Министерство поступило 2511 обращений, что на 73 (2,9 %) обращения больше по сравнению с 2015 г. (в 2015 г. поступило 2438 обращений).

Число граждан, лично обратившихся в министерство составляет 50 % от общего количества поступивших обращений в 2016 г. (1253). Остальные обращения были переадресованы из:

– аппарата Правительства Ставропольского края – 865 (в 2015 г. – 1065), в том числе пересланных из Администрации Президента Российской Федерации – 419 (в 2015 г. 501),

– Минобрнауки России, Рособнадзора – 149 (уровень 2015 г.),

– Государственной Думы Российской Федерации и Думы Ставропольского края – 46 (в 2015 г. – 20),

– органов прокуратуры – 97 (в 2015 г. – 78) и других источников.

Анализ географии поступивших обращений показал, что наибольшее количество заявителей из городов Ставрополя, Пятигорска, Ессентуков и Шпаковского, Кочубеевского муниципальных районов.

Меньше всего поступило обращений из Арзгирского, Труновского, Левокумского муниципальных районов.

Из других субъектов Российской Федерации поступило 45 (1,8 %) обращений; из интернета, без точного адреса – 329 (13,1 %).

Анализ содержания поступивших обращений граждан показал, что наиболее часто поднимаются вопросы: организации образовательного процесса в

школах (качество образования, материально-техническое обеспечение, обеспечение учебниками, питание и т. д.) – 549 (21,9 %); дошкольного образования – 376 (15,0 %); социальной защиты работников образования (услуги ЖКХ, заработная плата, жилье молодым специалистам, увольнение, награждение) – 369 (14,7 %); защиты прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, опеки; детей-инвалидов, работы детских домов, школ-интернатов – 340 (13,5 %); строительства, ремонта, замены окон в образовательных организациях – 186 (7,4 %); государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования (ЕГЭ, ГИА) – 157 (6,3 %); профессионального и дополнительного образования, летнего отдыха детей – 237 (9,4 %), прочие вопросы – 297 (12,0 %).

Все поступившие обращения граждан рассмотрены в установленном порядке.

На «Телефон доверия министра» в 2016 г. поступило 38 звонков граждан. Общая структура обращений и их содержание аналогичны обращениям, направленным в министерство в письмах. Все обращения рассмотрены в установленном порядке.

В 2016 г. руководством Министерства проведено 12 личных приемов граждан, в ходе которых обратились 71 человек.

Вопросы поднятые в обращениях – образовательный процесс в школе, государственная итоговая аттестация обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования (ЕГЭ, ГИА), предоставление места в дошкольных образовательных организациях, обучение детей-инвалидов, работа комиссии по аккредитации образовательной организации, профессиональное образование и др.

Разъяснения даны по 29 вопросам, 42 обращения были рассмотрены в установленном порядке.

Выездные личные приемы граждан осуществлялись в соответствии с графиком личных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края в 2016 г., утвержденным губернатором Ставропольского края.

12 декабря 2016 г. Министерство приняло участие в проведении Общероссийского дня приема граждан. В режиме аудиосвязи принято 2 гражданина из Изобильненского и Кировского муниципальных районов по вопросам материально-технического обеспечения образовательного процесса. Обращения рассмотрены в установленном порядке.

Социальный состав заявителей разнообразен, более активным корреспондентами являются педа-

гогические работники образовательных организаций края, родители обучающихся и воспитанников.

При рассмотрении обращений граждан Министерство осуществляет свою работу во взаимодействии с органами местного самоуправления, подведомственными и другими организациями [1, С. 45].

Для обеспечения оперативности обмена информацией с населением края по вопросам соблюдения законодательства в отрасли образования на официальном сайте министерства info@stavminobr.ru функционирует раздел «Обращения граждан», где размещены: порядок подачи и рассмотрения электронных обращений граждан, график приема граждан руководством министерства, ежеквартальная информация о работе с обращениями граждан в министерстве, наиболее значимые и часто задаваемые гражданами вопросы, поступающие в министерство и официальные ответы на них.

В процессе сбора информации и подготовки данного материала были выявлены следующие проблемы, негативно отражающиеся на процессе взаимодействия Министерства образования и молодежной политики Ставропольского края с населением:

1. Степень дистанционирования жителей от управления и уровень иждивенческого поведения остаются высокими: низкий уровень информационной грамотности населения и высокий уровень иждивенческого поведения;

2. Низкий уровень направленности сайта Министерства на взаимодействие с населением и отсутствие возможности оценить качество предоставляемой услуги: отсутствие архива обращений граждан с ответами и комментариями; отсутствие возможности оценить качество предоставляемых услуг Министерством;

3. На сегодняшний день на все обращения граждан, которые поступили в Министерство даны ответы, но отсутствует возможность узнать насколько точным, своевременным и полным был дан ответ, смог ли данный ответ помочь решить проблему граждан.

Таким образом, необходимо совершенствование системы мониторинга деятельности Министерства образования и молодежной политики Ставропольского края.

Литература

1. Добренков В. И. Теоретико-методологическое обоснование модели социологического мониторинга информационной безопасности региона России // *Личность. Культура. Общество. Научно-практический журнал*. Т. II. Спецвыпуск. М. 2014. С. 43-49.
2. Евстратова Т. А. Организация работы с обращениями граждан в органы государственной власти:

пути совершенствования // Социальная политика и социология. 2017. Т. 16. № 4 (123). С. 68-75.

3. Клименко А. В. Российский чиновник – задачи на сегодня // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 2. С. 23- 32.

4. Министерство образования и молодежной политики Ставропольского края. URL: <http://www.-stavinvest.ru>

5. Романенко И. И. Проблемы измерения и оценки результативности деятельности органов государственного управления // Контроллинг. 2013. № 5. С. 8-13.

References

1. Dobren'kov V. I. Teoretiko-metodologicheskoye obosnovaniye modeli sotsiologicheskogo monitoringa informatsionnoy bezopasnosti regiona Rossii [Theoretic-methodological justification of model of sociological monitoring of information security of the region of Russia] // Lichnost'. Kul'tura. Obshchestvo. Nauchno-prakticheskij zhurnal. Tom II. Spetsvypusk. M. 2014. S. 43-49.

2. Evstratova T. A. Organizatsiya raboty s obrashcheniyami grazhdan v organy gosudarstvennoj vlasti: puti sovershenstvovaniya [Organization of work with citizens' appeals to public authorities: ways of improvement] // Sotsial'naya politika i sotsiologiya. 2017. Т. 16. № 4 (123). S. 68-75.

3. Klimenko A. V. Rossijskij chinovnik – zadachi na segodnya [The Russian civil servant – tasks for today] // Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya. 2012. № 2. S. 23- 32.

4. Ministerstvo obrazovaniya i molodezhnoj politiki Stavropol'skogo kraja [Ministry of Education and Youth Policy of Stavropol Krai]. URL: <http://www.-stavinvest.ru>

5. Romanenko I. I. Problemy izmereniya i otsenki rezul'tativnosti deyatel'nosti organov gosudarstvennogo upravleniya [Problems of measurement and assessment of effectiveness of activity of state bodies] // Kontrolling. 2013. № 5. S. 8-13.

* * *

ANALYSIS OF RESULTS OF WORK WITH CITIZENS' APPEALS BY THE MINISTRY OF EDUCATION AND YOUTH POLICY OF STAVROPOL KRAI DURING 2014-2016

EVSTRATOVA TATYANA ANATOLYEVNA

Russian State Social University,
Moscow, the Russian Federation, e-mail: EAVetrova@yandex.ru

VETROVA EKATERINA ALEKSANDROVNA

Russian State Social University,
Moscow, the Russian Federation, e-mail: EAVetrova@yandex.ru

KABANOVA ELENA EVGENYEVNA

Russian State Social University,
Moscow, the Russian Federation, e-mail: KabanovaEE@rgsu.net

The social and economic transformations happening in Russia and leading to various changes in activity of society, transformation of social system assumes development of various forms of interaction between the executive authority and the population and also various institutes of civil society. Establishment of public relations is a current problem for the system of public administration, a possibility of the population to estimate quality of the provided public services or activity of civil officers plays an important role today. In Russia use of public opinion as bases of adoption of administrative decisions meets seldom, more often than other mechanisms of accounting of public opinion advisory councils are useful. But the situation gradually changes, and many public authorities gradually set up close cooperation and constructive cooperation with the population. Active participation of institute of public opinion within monitoring of activity of this department is extremely important as forces system to function under the influence of external factors and enters instruments of interaction between the power and society, these mechanisms of interaction have to be clear and transparent. Having studied ways of accounting of public opinion in the Ministry of Education and Youth Policy of Stavropol Krai, it is possible to draw a conclusion that there is work with public opinion, but there are problems requiring the solution for increase in level of interaction of the population with authorities, and as a result increase in efficiency of activity of civil officers. Creation of the automated system of accounting of public opinion and assessment of the provided public services on already available Website of the Ministry of Education and Youth Policy of Stavropol Krai will help to unload work of department of work with addresses of citizens, the management to exercise control of results of professional activity of civil officers and degree of satisfaction of the population, will give the chance to citizens to carry out search among addresses in subject, dates and categories.

Key words: public administration, public opinion, addresses of citizens

Об авторах:

Евстратова Татьяна Анатольевна, кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента и административного управления Российского государственного социального университета (РГСУ), г. Москва

Ветрова Екатерина Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и административного управления Российского государственного социального университета (РГСУ), г. Москва

Кабанова Елена Евгеньевна, кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры менеджмента и административного управления Российского государственного социального университета (РГСУ), г. Москва

About the authors:

Evstratova Tatyana Anatolievna, Candidate of Sociology, Associate Professor of the Management and Administration Department, Russian State Social University (RSSU), Moscow

Vetrova Ekaterina Aleksandrovna, Candidate of Economics, Associate Professor of the Management and Administrative Management Department, Russian State Social University (RSSU), Moscow

Kabanova Elena Evgenyevna, Candidate of Sociology, Senior Teacher of the Management and Administrative Management Department, Russian State Social University (RSSU), Moscow