

Аналитическая информация по обращениям физических и юридических лиц, поступивших в Министерство образования Пензенской области в 2023 году

Информация, содержащаяся в обращениях граждан, поступающих в орган государственной власти, занимает важное место в документообороте Министерства образования Пензенской области, так как именно обращения могут свидетельствовать о состоянии общественного и частного мнения на определенной территории, в определенной образовательной организации, когда граждане своими обращениями акцентируют внимание власти на том или ином спектре проблем в сфере образования.

Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования Пензенской области с целью управления рисками причинения вреда (ущерба) при осуществлении государственного контроля (надзора) относит объекты контроля к категориям риска, анализируя обращения физических и юридических лиц за прошедший календарный год.

Проведенная аналитическая работа с обращениями граждан помогает выявить наиболее часто встречающиеся проблемы в сфере образования и максимально быстро и эффективно организовать работу по недопущению нарушений обязательных требований.

За 2023 год Министерством образования Пензенской области было учтено **65 обоснованных обращений** физических и юридических лиц, что в сравнении с учтенными обоснованными обращениями граждан в 2022 году (59 обращений) составило динамику в сторону увеличения обращений.

Мониторинг результатов рассмотрения обращений граждан в 2023 году показал, что все учтенные и обоснованные обращения по частоте встречающихся в них проблемных вопросов можно представить следующим образом:

- несоблюдение норм педагогической этики – 24 обращения (36,9%);
- несоблюдение законодательства об образовании в части обеспечения образовательных организаций педагогическими кадрами – 1 обращение (1,5%);
- несоблюдение законодательства об образовании в части обеспеченности учебниками -1 обращение (1,5%);
- нарушение прав участников образовательного процесса – 7 обращений (10,8%);
- несоблюдение законодательства об образовании в части приема в образовательные организации – 2 обращения (3%);
- несоблюдение законодательства об образовании в части отчисления из образовательной организации - 1 обращение (1,5%);
- нарушение требований к организации образовательного процесса – 12 обращений (18,5%);

- несоблюдение безопасных условий для жизни и здоровья обучающихся – 3 обращения (4,6%%);
- непринятие мер реагирования, бездействие администрации в части разрешения конфликтных ситуаций в образовательной организации – 2 обращения (3%);
- незаконный сбор денежных средств, выборы – 4 обращения (6,2%);
- несоблюдение законодательства в части оказания платных образовательных услуг -1 обращение (1,5%);
- несоблюдение законодательства об образовании в части принятия школой локальных нормативных актов, ведении документации – 4 обращения (6,2%);
- несоблюдение требований законодательства по соблюдению документационной нагрузки педагогических работников – 3 обращения (4,6%).

Анализ ситуации показывает, что основной проблемой, поднимаемой в обращениях, в очередной раз становится несоблюдение педагогами этических норм поведения. Жалобы, поступившие в большинстве своем от родителей (законных представителей) обучающихся, касаются возникших в образовательных организациях проблемных ситуаций, в которых отмечается:

- предвзятое отношение педагогов к обучающимся;
- допущение педагогом некорректного поведения, выразившееся в дискуссии в родительском чате класса;
- несоблюдение педагогом этических норм в общении с обучающимися (повышение тона, унижение и оскорбление);
- непедagogичное и нетактичное поведение учителя в попытке урегулирования возникшей конфликтной ситуации;
- бездействие педагога в сложившейся конфликтной ситуации при обращении к нему родителей (законных представителей) обучающегося.

Радует то, что по сравнению с 2022 годом, снизилось количество поступивших в Министерство образования Пензенской области обращений по несоблюдению документационной нагрузки педагогических работников, что свидетельствует о том, что в школах грамотно проводится планомерная работа по ее снижению.