



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИНФОРМАЦИЯ

о результатах работы
с обращениями граждан

в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации

за 2022 год

Общие сведения

В период с 1 января по 31 декабря 2022 года
в Министерство науки
и высшего образования Российской Федерации
поступило
30417 обращений граждан и организаций, из них:

27972 заявления (92%)

2059 жалоб (7%)

156 предложений (0,2%)

230 «не обращений» (благодарности,
приглашения, поздравления) (0,8%)

30387 обращений поступило от физических
лиц (99,9%)

29947 индивидуальных обращений

440 коллективных обращений

30 обращений поступило от
юридических лиц (0,1%)

По повторности

Первичные обращения

Повторные обращения

Многократные обращения

Количество

19799

3933

6685

%

65

13

22



Общие сведения

Источники поступления обращений	В письменной форме	В форме электронного документа
Количество	3719	26698
%	12,3	87,7

За 2022 год в Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
поступило
26698 электронных обращений, из них:

12297 через Официальный сайт Минобрнауки России (46%)

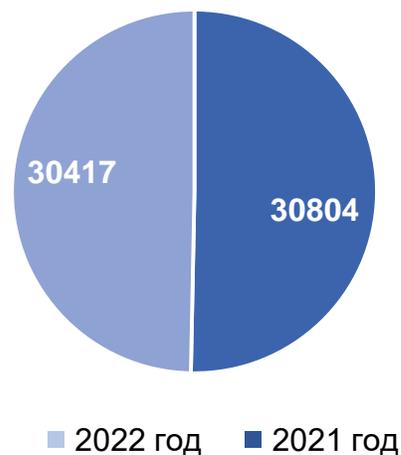
7817 от иных ведомств через Межведомственный электронный документооборот (29%)

6584 через электронную почту Минобрнауки России (25%)

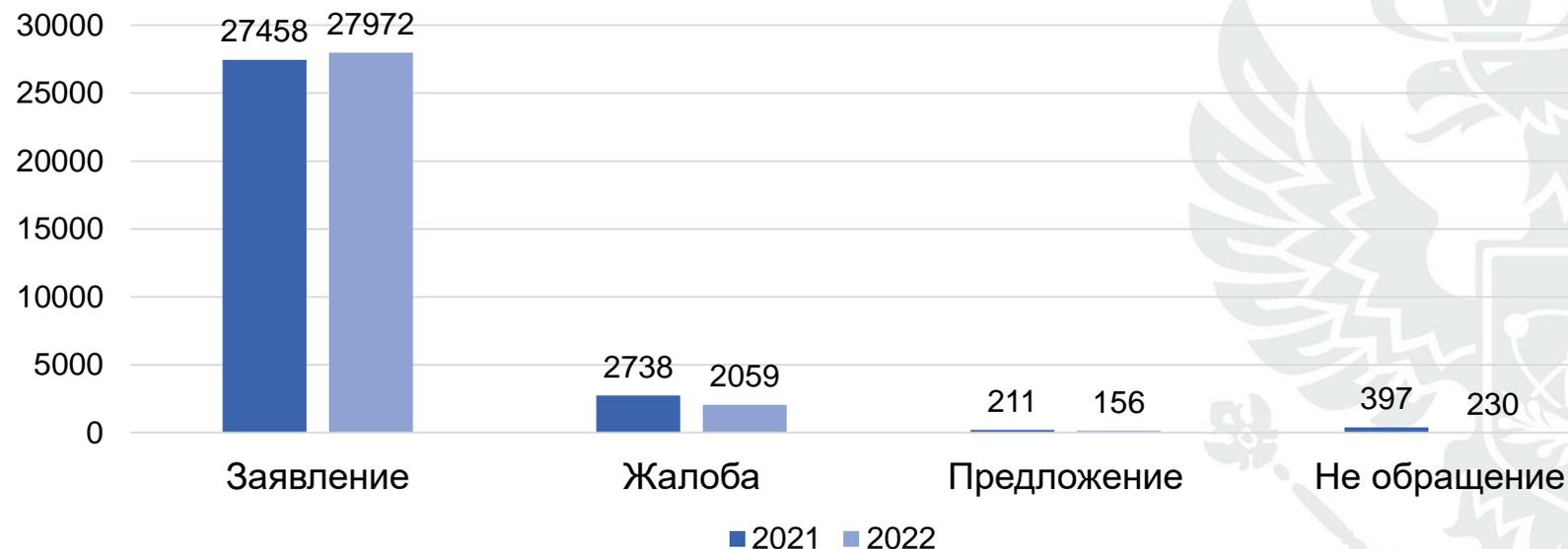


Сравнительная статистика

Количество обращений граждан



Распределение по видам обращений



- Увеличилось количество нейтральных заявлений-просьб (в 2021 г. – 89 %, в 2022 г. – 92 %).
- В 2022 году наблюдается уменьшение количества жалоб по сравнению с данными 2021 г. (в 2021 г. – 9 %, в 2022 г. – 7 %).
- «Не обращений» – сообщений, содержащих благодарности, приглашения, поздравления либо общие рассуждения граждан, не требующие ответа, – так же стало меньше (в 2021 г. – 1 %, в 2022 г. – 0,8 %).



Развитие электронных систем

В течение года осуществлялось совершенствование информационных ресурсов, способствующих повышению качества работы с обращениями граждан

Интеграция СЭД
с информационным
ресурсом ССТУ.РФ

Прием
телефонных вызовов
из Администрации
Президента
Российской Федерации
по КП ССТУ РФ

Интеграция обращений,
поступивших
на официальный сайт
Минобрнауки России,
в систему электронного
документооборота
Министерства (СЭД)

Закупка информационных
киосков для размещения
в общедоступных
помещениях Минобрнауки
России



Тематики обращений

82% 24983 из 30417 обращений поступило по вопросам, отнесенным к компетенции Минобрнауки России

Основные тематики обращений в компетенции Минобрнауки России:

Наименование	Количество	%
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	5527	18
Поступление в образовательные организации высшего образования (в том числе поступление в вуз онлайн, жалобы на приемные комиссии вузов, поступление иностранных студентов)	2555	8
Присвоение ученых степеней и званий	1738	6
Выполнение основных принципов взаимоотношений между государствами. Ведение международной политики (поступление в вузы и переводы в вузы России иностранных граждан)	1568	5
Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения	1179	4
Условия проведения образовательного процесса	932	3
Мобилизация. Отсрочка от призыва	739	2,3
Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание	630	2



Тематики обращений

Основные тематики обращений в компетенции Минобрнауки России:

Наименование	Количество	%
Порядок выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, выдача виз (в том числе иностранных студентов)	570	2
Конфликтные ситуации в образовательных организациях (в том числе увольнение и восстановление на работе)	565	2
Проведение научных исследований (в том числе о научных открытиях и изобретениях граждан)	538	1,7
Контроль качества в сфере образования	495	1,6
Деятельность научных организаций и их руководителей	444	1,5
Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся	369	1,2
Восстановление утраченных документов об образовании	347	1,1
Дистанционное образование, нарушения санитарно - эпидемиологических мер (в том числе по COVID-19)	330	1



Тематики обращений

Основные тематики обращений в компетенции Минобрнауки России:

Наименование	Количество	%
Предоставление научных услуг	325	1
Государственная итоговая аттестация обучающихся	292	1
Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки. Награждение государственными наградами. Поиск наград (+запросы архивных данных)	289	1
Проведение общественных мероприятий	244	0,9
Внедрение и использование современных медицинских технологий, в том числе инновационных	241	0,8
Государственная услуга по предоставлению апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации	235	0,7
Здравоохранение. Медицинская помощь и лечение	234	0,7
Трудоустройство и занятость населения (в том числе выпускников вузов)	215	0,7
Профессиональные стандарты (соответствие полученного образования профессиональным стандартам)	193	0,6



Тематики обращений

Основные тематики обращений в компетенции Минобрнауки России:

Наименование	Количество	%
Развитие и использование инновационной научной деятельности, Экспертиза научных программ и проектов	159	0,5
Места для проживания обучающихся	154	0,5
Популяризация и пропаганда науки, научных достижений, научных знаний	152	0,5
Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	140	0,5
Образование, полученное в иностранном государстве	133	0,4
Формирование и реализация научной политики	110	0,4
Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора (в том числе руководители подведомственных организаций)	99	0,3
Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	79	0,3
Приватизация жилого фонда/земельных участков	53	0,2
Материально-техническое и информационное обеспечение научной деятельности	52	0,2



Тематики обращений

Основные тематики обращений в компетенции Минобрнауки России:

Наименование	Количество	%
Эффективность использования государственного имущества 22	50	0,1
Интеллектуальная собственность. Патенты, соблюдение авторского права и смежных прав	36	0,1
Меры социальной поддержки и стимулирования ученых и научных работников	34	0,1
Международное сотрудничество в сфере науки	25	0,1
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	23	0,1
Заработная плата, система оплаты труда (в том числе педагогических работников)	22	0,1
Иные категории вопросов	2638	9
Вопросы, отнесенные к компетенции иных ведомств	5434	18
Не обращения (благодарности, приглашения, поздравления)	230	0,8
	Итого	30417



Ведомственная принадлежность

82% 24983 из 30417 обращений поступило по вопросам, отнесенным к компетенции Минобрнауки России

Иные обращения направлены по компетенции:

Наименование	Количество
Министерство просвещения Российской Федерации	3240
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки	445
Региональные органы исполнительной власти	96
Министерство сельского хозяйства Российской Федерации	78
Министерство здравоохранения Российской Федерации	67
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации	63
Иные органы и организации	1445
Итого	5434



Концепция Открытости: работа с обращениями граждан

Общественная
приемная
Минобрнауки России

Информационный
стенд для граждан

Личный прием
граждан (временное
ограничение
проведения личного
приема граждан
в связи с Covid-19)

Раздел обращений
граждан на
официальном сайте
Минобрнауки России

Работа по улучшению
технологий
взаимодействия
с гражданами,
разработка отчетных
форм



Меры, направленные на улучшение качества работы с обращениями граждан

Департамент государственной службы и административной деятельности Минобрнауки России принимают следующие меры, направленные на улучшение качества работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений:

Постановка обращений граждан на контроль

Консультативная помощь структурным подразделениям Министерства и обеспечение единого порядка работы с обращениями граждан в Министерстве

Мониторинг хода исполнения обращений граждан и результатов их рассмотрения

Снятие с контроля обращений граждан, на которые предоставлен объективный и всесторонний ответ в установленные сроки

Подготовка информации о количестве обращений граждан, установленный срок для рассмотрения которых истекает (еженедельно), и направление ее в структурные подразделения Министерства

Подготовка информации об исполнительской дисциплине структурных подразделений Министерства по рассмотрению обращений граждан (еженедельно)



Меры, направленные на улучшение качества работы с обращениями граждан

Департамент государственной службы и административной деятельности Минобрнауки России принимают следующие меры, направленные на улучшение качества работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений :

Подготовка информации Министру науки и высшего образования Российской Федерации о состоянии исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан структурными подразделениями Министерства в соответствии с установленной периодичностью

Формирование предложений по обеспечению своевременного выполнения поручений, повышению исполнительской дисциплины, совершенствованию организации и осуществления контроля за исполнением обращений граждан

Развитие электронных систем

Актуализация информации на сайте

