



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИНФОРМАЦИЯ
(ежеквартальная справка)

о результатах работы с обращениями граждан
в Министерстве науки и высшего образования
Российской Федерации

в III квартале 2024 г.

Общие сведения

В период с 1 июля по 30 сентября 2024 года
в Министерство науки
и высшего образования Российской Федерации
поступило 7628
обращений граждан и организаций, из них:

6515 (85,5 %) заявлений

909 (12 %) жалоб

40 (0,5 %) предложений

164 (2,2 %) «не обращения» (благодарности,
приглашения, поздравления)

7600 обращений поступило
от физических лиц (99,6 %)

7446 индивидуальных обращений

154 коллективных обращения

28 обращений поступило
от юридических лиц (0,4 %)

По повторности	Первичные обращения	Повторные обращения	Многократные обращения
Количество	4697	1040	1891
%	61,6	13,6	24,8



Общие сведения

Источники поступления обращений	В письменной форме	В форме электронного документа
Количество	673	6955
%	9	91

За период с 1 июля по 30 сентября 2024 года
в Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
поступило 6955
электронных обращений, из них:

3782 (54,4%) через Официальный сайт Минобрнауки России

2943 (42,3 %) от иных ведомств через Межведомственный электронный документооборот

230 (3,3 %) через электронную почту Минобрнауки России



Тематики обращений

86,5% 6600 из 7628 обращений поступило по вопросам, отнесенным к компетенции Минобрнауки России

Обращения граждан, содержащие вопросы по тематике «Образование» составили **62,37 % (4612 обращений)**, в том числе:

1485 (19,5 %) обращений содержали вопросы поступления в образовательные организации высшего образования (в том числе поступление в вуз онлайн, жалобы на приемные комиссии вузов, поступление иностранных студентов)

1178 (15,4 %) обращений затрагивали вопросы образовательных стандартов, предложения по реформированию системы высшего образования

776 (10,2 %) обращений содержали вопросы о поступлении и переводе в вузы России иностранных граждан

Обращения граждан, содержащие вопросы по тематике «Наука» составили **11,68 % (794 обращений)**, в том числе:

220 (3 %) обращений касались темы присвоения ученых степеней и званий, деятельности диссертационных советов и Высшей аттестационной комиссии

249 (3,3 %) обращений затрагивали различные аспекты деятельности научных организаций, подведомственных Минобрнауки России

В **189 (2,5 %) обращениях** граждане направляли результаты своих научных исследований и изысканий, делились открытиями

Иные вопросы деятельности Минобрнауки России затрагивались в **845 (12,45 %)**, в их числе: законотворческая деятельность Министерства и принимаемые решения (114 обращений, 1,5 %), вопросы трудовых отношений и конфликтов в подведомственных организациях (71 обращение, 1 %)



Ведомственная принадлежность

11,3% 864 из 7628 обращений поступило по вопросам, отнесенным к компетенции иных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления

Обращения направлены по компетенции из Минобрнауки России в следующие ведомства:

	Количество
Министерство просвещения Российской Федерации	349
Региональные органы исполнительной власти	150
Министерство здравоохранения Российской Федерации	94
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки	65
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации	51
Департамент образования и науки города Москвы	36
Министерство культуры Российской Федерации	20
Министерство сельского хозяйства Российской Федерации	14
Иные органы и организации	85
Итого: <u>864 (11,3 %)</u>	

164 обращения (2,2 %) содержали благодарности, приглашения, поздравления в адрес Минобрнауки России, должностных лиц либо сотрудников подведомственных организаций



Результаты анкетирования граждан по степени удовлетворенности рассмотрением обращений

В период с 1 июля по 30 сентября 2024 года 183 гражданина прошли анкетирование по качеству работы с обращениями на официальном сайте Минобрнауки России

122 (67 %) гражданина оценили работу Министерства с обращениями **более чем на 5 баллов из 10**

Больше всего граждан устраивают сроки рассмотрения обращений в Министерстве – **скорость рассмотрения** позитивно оценили **73 % граждан**

Чаще всего – в **46 % случаев** – граждан не устраивает формализм ответов на обращения и обилие ссылок на законодательство

В период с 1 июля по 30 сентября 2024 года 124 гражданина оценили ответы на обращения в Минобрнауки России через Платформу обратной связи (ПОС)

На 5 баллов оценили ответы Министерства в ПОС **107 (86 %) граждан**

Большинство положительных оценок (84, 68 %) получили ответы Министерства по вопросам, относящимся к категории «**Поступление в вуз онлайн**»

