

**Обзор обращений граждан, поступивших в 2022 году
в Минобрнауки России, информация о результатах рассмотрения
поступивших обращений и принятых по ним мерах**

В период с 1 января по 31 декабря 2022 года в Министерство науки и высшего образования Российской Федерации поступило 30417 обращений граждан и объединений граждан.

6630 (22 %) поступивших обращений граждан касались **реализации государственной политики в сфере высшего образования**, в том числе:

поступления в образовательные организации высшего образования (поступление в вуз онлайн, жалобы на приемные комиссии, поступление иностранных студентов);

образовательных стандартов, требований к образовательному процессу и условиям проведения образовательного процесса;

предоставления академических прав обучающимся (перевод в другую организацию, переход с платного обучения на бесплатное, восстановление, академический отпуск, предоставление отсрочки по призыву на военную службу);

порядка заполнения, учета и выдачи документов об образовании, а также восстановления утраченных документов об образовании и о квалификации и их дубликатов;

иных вопросов, в том числе практической подготовки обучающихся, государственной итоговой аттестации, соответствия полученного ранее уровня образования, а также образования, полученного в иностранном государстве, уровням образования, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

Следует отметить, что по всем указанным тематикам Минобрнауки России рассматривались также обращения иностранных граждан, соотечественников и лиц без гражданства. Количество таких обращений составило около 20 % от общего числа обращений граждан.

В 2022 году увеличилось количество обращений от граждан Луганской Народной Республики, Донецкой Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей (далее – новые субъекты Российской Федерации) и Украины – 40 % от общего количества обращений иностранных граждан.

Обращения касались вопросов поступления в пределах квоты Правительства Российской Федерации граждан новых субъектов Российской Федерации и Украины в рамках Особенности приема на обучение по образовательным программам высшего образования, имеющим государственную аккредитацию, программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре) в 2022 году, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 марта 2022 года № 434 (далее – Особенности), а именно: порядок приема, перечень необходимых документов, а также осуществление перевода на обучение в российскую образовательную организацию.

Мониторинг результатов рассмотрения обращений граждан по вопросам поступления в образовательные организации высшего образования (включая поступление в вузы онлайн, жалобы на приемные комиссии, прием на целевое обучение, прием на обучение иностранных граждан, соотечественников и лиц без гражданства) показал, что среди наиболее часто встречающихся вопросов можно выделить следующие:

прием на места в пределах специальной квоты согласно Указу Президента Российской Федерации от 9 мая 2022 г. № 268 «О дополнительных мерах поддержки семей военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных государственных органов», в частности, вопросы о категориях граждан, имеющих право поступления на места в пределах специальной квоты, а также о необходимых документах для использования указанного права;

процедура подачи документов в образовательную организацию через информационные системы университетов или через суперсервис

«Поступление в вуз онлайн» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – суперсервис «Поступление в вуз онлайн»);

сроки подачи документов в образовательные организации высшего образования, вопросы по процедуре сдачи вступительных испытаний для поступления на обучение по образовательным программам высшего образования (включая сроки проведения вступительных испытаний, формат проведения вступительных испытаний, организацию дополнительных вступительных испытаний).

Среди обращений граждан по вопросам образовательных стандартов, требований к образовательному процессу и условиям проведения образовательного процесса часто встречались обращения об уровнях образования, об условиях получения высшего образования впервые, об особенностях Болонской системы образования, о необходимости патриотического воспитания молодежи, об особенностях применения в сфере образования электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; об отнесении полученной специальности к квалификации «дипломированный специалист» и возможности продолжить обучение в магистратуре на бесплатной основе, о соответствии ранее полученной специальности или квалификации действующим специальностям и направлениям подготовки, о порядке реализации образовательных программ в сетевой форме, о возможности введения в образовательные программы дополнительных курсов и дисциплин.

Анализ обращений граждан показал, что основными вопросами по предоставлению академических прав являлись: предоставление отсрочки по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 24 сентября 2022 г. № 664 «О предоставлении отсрочки от призыва на военную службу по мобилизации»; предоставление отсрочки от призыва на военную службу, предоставляемой в соответствии

с Федеральным законом от 28 марта 1998 года № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе»; вопросы предоставления академического отпуска; вопросы по переходу с платного обучения на бесплатное; предоставление гарантий и компенсаций работникам, совмещающим работу с получением высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета или программам магистратуры, и работникам, поступающим на обучение по указанным образовательным программам.

По итогам анализа обращений граждан, касающихся реализации образовательных программ, было выявлено следующее. В связи с изданием приказа Минобрнауки России от 19 июля 2022 г. № 662 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования» поступали обращения по вопросам применения данного приказа при реализации образовательных программ, в том числе по порядку актуализации образовательных программ в части обязательного изучения дисциплины «История России» в объеме не менее 4 зачетных единиц (144 академических часа).

В рамках методической поддержки образовательных организаций высшего образования, а также с целью снижения количества обращений граждан по вопросам организации образовательного процесса Минобрнауки России было направлено письмо в образовательные организации высшего образования с разъяснениями по применению.

8431 обращение граждан (28 %) касалось **деятельности образовательных организаций высшего образования**. Проблемы, обозначенные в обращениях, затрагивали различные сферы деятельности образовательных организаций высшего образования, связанные с:

организацией образовательной деятельности и условиями проведения образовательного процесса;

регулированием трудовых отношений (заключение и расторжение трудовых договоров, выплата заработной платы, трудовые конфликты);

восстановлением утраченных документов;

приемом на обучение;

выплатой стипендий, материальной помощи и оказанием иных мер социальной поддержки;

порядком въезда с целью обучения;

предоставлением мест в общежитии и условиями проживания.

В ходе рассмотрения обращений было установлено, что большинство обозначенных вопросов относилось непосредственно к компетенции образовательных организаций высшего образования, и проблемы, с которыми обращались граждане, могли быть урегулированы в рамках диалога между участниками образовательных отношений (обучающимися, родителями или законными представителями, работниками и руководством).

Вместе с тем, с учетом сложившейся ситуации и для всестороннего и объективного рассмотрения обращений, Минобрнауки России было направлено 1458 запросов, что составило 17,3 % от общего числа обращений. По сведениям, полученным от образовательных организаций высшего образования, факты, о которых сообщали заявители, не подтвердились и нарушение прав граждан не было выявлено.

В части государственной научной и научно-технической политики (680 обращений граждан – 2 % от общего количества) преимущественная часть вопросов касалась:

присвоения ученых степеней и званий;

проведения научных исследований (в том числе научных открытий и изобретений граждан);

трудоустройства научных сотрудников;

популяризации и пропаганды науки, научных достижений, научных знаний;

формирования и реализации научной политики.

Также при рассмотрении обращений граждан при необходимости использовались экспертные заключения ФГБНУ «Научно-

исследовательский институт – Республиканский исследовательский научно-консультационный центр экспертизы» (ФГБНУ НИИ РИНКЦЭ).

В части координации деятельности научных организаций (2711 обращений граждан – 9 % от общего количества обращений) основная тематика касалась вопросов:

поддержки и экспертизы научных исследований, опубликования научных трудов;

здравоохранения, медицинской помощи, в том числе в подведомственных организациях;

прав научных работников, включая вопросы замещения должностей научных работников;

обучения в аспирантуре.

В части координации деятельности организаций в сфере сельскохозяйственных наук (295 обращений граждан – 1 %) анализ поступивших в отчетном периоде обращений граждан показывает, что основными тематиками явились:

деятельность научных или образовательных организаций и их руководителей;

трудоустройство, трудовые отношения, заключение, изменение и прекращение трудового договора (в том числе руководители подведомственных организаций), трудовые конфликты, разрешение трудовых споров;

задержка выплаты стипендии студентам и компенсационных выплат студентам из числа детей-сирот;

проблемы в хозяйственной деятельности подведомственных организаций, находящихся в процессе реорганизации;

эффективность использования государственного имущества;

заработная плата, система оплаты труда (в том числе педагогических работников);

проведение научных исследований.

В ходе рассмотрения обращений было установлено, что часть обозначенных вопросов относилась непосредственно к компетенции организаций в сфере сельскохозяйственных наук, и проблемы, с которыми обращались граждане, могли быть урегулированы в рамках взаимодействия между обучающимися, работниками и руководством без вмешательства Минобрнауки России.

В части деятельности аттестации научных и научно-педагогических работников (1944 обращения граждан – 6 % от общего количества обращений) можно выделить следующие наиболее часто задаваемые вопросы:

- о лишении ученых степеней;
- о неправомерности лишения заявителя ученой степени;
- о деструктивном характере и необходимости упразднения института лишения ученых степеней;
- о рассмотрении аттестационных дел соискателей ученых званий профессора и доцента, присвоении ученого звания;
- о подтверждении соответствия учебного издания научной специальности, по которой планируется представить соискателя к ученому званию;
- о признании ученой степени и ученого звания, полученных в иностранном государстве;
- о возможности признания ученых степеней, полученных на территории новых субъектов Российской Федерации;
- об особенностях признания документов об ученых степенях и ученых званиях, полученных в иностранном государстве, в случае включения иностранной образовательной или научной организации в перечень, формируемый Правительством Российской Федерации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 марта 2021 г. №326;

о причинах отказа в признании иностранной ученой степени или иностранного ученого звания;

о замене документов о присуждении ученой степени, о присвоении ученого звания, о признании ученой степени и ученого звания, полученных в иностранном государстве;

о применении номенклатуры научных специальностей, по которым присуждаются ученые степени, утвержденной приказом Минобрнауки России от 24 февраля 2021 г. № 118 (далее – номенклатура, утвержденная Приказом № 118);

о возможности учета публикаций, опубликованных по научным специальностям номенклатуры, утвержденной Приказом № 1027;

об установлении соответствия между научными специальностями номенклатуры, утвержденной Приказом № 118, и научными специальностями номенклатуры, утвержденной Приказом № 1027;

о разработке паспортов научных специальностей номенклатуры, утвержденной Приказом № 118;

жалобы на организации, на базе которых созданы диссертационные советы, в том числе жалобы на организации, наделенные правом самостоятельного присуждения ученых степеней в соответствии с пунктом 3.1 статьи 4 Федерального закона от 23 августа 1996 г. № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике» и жалобы на несоответствие составов диссертационных советов требованиям, предъявляемым к членам диссертационных советов;

о регулировании отношений в сфере образования и науки в связи с принятием в Российскую Федерацию Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской и Херсонской областей и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов;

о применении отдельных нормативных правовых актов, в том числе: постановления Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2014 г. № 267 «Об утверждении Положения о докторантуре», постановления

Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 «О порядке присуждения ученых степеней» и приказа Минобрнауки России от 13 октября 2021 г. № 942 «О Порядке и сроке прикрепления к образовательным организациям высшего образования, образовательным организациям дополнительного профессионального образования и научным организациям для подготовки диссертации на соискание ученой степени кандидата наук без освоения программы подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)».

В части развития технологического предпринимательства и трансфера технологий (476 обращений – 2 % от общего количества обращений) наиболее часто задаваемыми вопросами обращений являлись:

предложения о рассмотрении изобретений граждан;

разъяснения в области интеллектуальной собственности,

из них отдельно можно выделить вопросы патентного права и права авторов на изобретения, в т.ч. соавторов;

внедрение инновационных технологий;

инновационная политика;

меры государственной поддержки научных и научно-технических исследований;

создание студенческих инициативных групп.

6 обращений граждан (0,09 %) касались национальных проектов.

Вопросы затрагивали тему возможности повторного обучения в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография».

В части стратегии научно-технологического развития (135 обращений граждан – 0,41 % от общего количества обращений) основными тематиками обращений являлись:

внедрение и использование современных медицинских технологий,

в том числе инновационных, медицинская помощь и лечение;

формирование и реализация научной политики – предоставление сведений, необходимых для расчета показателей Национального рейтинга научно-технологического развития субъектов Российской Федерации за 2021 год;

вопросы формирования научно-образовательных центров мирового уровня;

вопросы эксплуатации единой государственной информационной системы учета, научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ гражданского назначения и необходимости заполнения формы базы данных, содержащей сведения об оценке и о мониторинге результативности деятельности научных организаций, выполняющих научно-исследовательские, опытно-конструкторские и технологические работы гражданского назначения.

В части реализации государственной молодежной политики и воспитательной деятельности (380 обращений граждан – 1 % от общего количества) наиболее часто задаваемыми вопросами являлись:

организация психологической помощи в образовательных организациях высшего образования;

трудоустройство и занятость выпускников образовательных организаций высшего образования;

исполнение обязательств по Программе социальной поддержки граждан Российской Федерации, самостоятельно поступивших в ведущие иностранные образовательные организации и обучающихся в них по специальностям и направлениям подготовки, качество обучения по которым соответствует лучшим мировым стандартам, и по обеспечению их трудоустройства в организации, зарегистрированные на территории Российской Федерации, в соответствии с полученной квалификацией;

проведение общественных мероприятий, а также участие молодежи в проектах и программах, проводимых при поддержке Минобрнауки России

(например, программа «Стартап как диплом»; проект «Основы российской государственности»; форум «Шаг в будущее»; Всероссийский инженерный конкурс и т.д.);

стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся;

разъяснения о порядке участия в Конкурсе грантов в форме субсидий из федерального бюджета образовательным организациям высшего образования на реализацию мероприятий, направленных на поддержку студенческих научных сообществ, Конгрессе молодых ученых (далее – Конгресс) и мероприятиях-спутниках Конгресса;

вопросы, касающиеся мер поддержки молодых ученых и студентов, занимающихся наукой;

вопросы о порядке включения мероприятий в План проведения в Российской Федерации Десятилетия науки и технологий;

неосведомленность молодежи (в том числе обучающихся образовательных организаций высшего образования) о геополитической обстановке в стране и ходе специальной военной операции;

низкий уровень исторической грамотности молодежи (в том числе обучающихся образовательных организаций высшего образования) и фальсификация истории;

участие молодежи в программах и форумах, посвященных теме студенческого туризма.

В части координации информационной и просветительской деятельности (257 обращений граждан – 1 %) вопросы касались:

соблюдения требований законодательства о противодействии коррупции, деятельности научных организаций и их руководителей; государственной безопасности, борьбы с терроризмом и экстремизмом;

участия в грантовой поддержке нового федерального проекта «Популяризация науки и технологий»;

В части международного сотрудничества (953 обращения граждан – 3 % от общего количества обращений) большинство обращений касались вопросов:

признания на территории Российской Федерации образования, полученного в иностранных образовательных организациях высшего образования и российского образования за рубежом, в том числе вопросов государственной аккредитации образовательных организаций высшего образования, апостилирования документов, вопросов доступа к профессиональной деятельности, восстановление утраченных документов;

возможности получения стипендий для обучения в иностранных университетах в рамках действующих международных соглашений об образовании;

материальной помощи и других денежных выплат российским гражданам, самостоятельно поступившим в иностранные образовательные организации;

международного сотрудничества в сфере науки, в том числе популяризации и пропаганды науки, научных достижений иностранных компаний, а также предложений о персональном сотрудничестве.

В части реализации экономической политики и финансовой деятельности (223 обращения граждан – 1,1 % от общего количества обращений) основными тематиками поступивших обращений являлись:

трудовые отношения, заключение, изменение и прекращение трудового договора (в том числе с руководителями подведомственных организаций);

трудовые конфликты, разрешение трудовых споров;

конфликтные ситуации в образовательных организациях;

разъяснение установления скидок по договорам на оказание образовательных услуг образовательными организациями высшего образования;

разъяснение перерасчета стоимости платных образовательных услуг;
разъяснение установления стоимости обучения образовательных организаций высшего образования;

разъяснение установления стоимости проживания в общежитиях;
разъяснение по вопросам получения/использования образовательных кредитов с государственной поддержкой;

заработная плата, система оплаты труда (в том числе педагогических работников);

стипендии, материальная помощь и другие выплаты обучающимся;
заключение, изменение и прекращение трудового договора (в том числе руководителей подведомственных организаций);

возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов;

закупки для государственных и муниципальных нужд;

обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере.

В части управления имуществом (517 обращений граждан – 2 %) большинство обращений касались вопросов:

арендных отношений с организациями, подведомственными Минобрнауки России;

приватизации государственной и муниципальной собственности, оформление договора социального найма;

обращения имущества в государственную или муниципальную собственность;

эффективности использования государственного имущества;

регистрации прав на недвижимое имущество, образования земельных участков и реализации инвестиционных объектов;

реализации мероприятий по обеспечению жильем молодых ученых ведомственной целевой программы «Оказание государственной поддержки граждан в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг»

государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»;

проживания в служебных жилых помещениях и общежитиях, закрепленных за организациями;

антитеррористической защищенности и пожарного состояния объектов, закрепленных за подведомственными Минобрнауки России организациями;

включения в списки граждан, имеющих право быть принятыми в члены жилищно-строительных кооперативов;

административно-хозяйственного направления деятельности Минобрнауки России;

закупочной деятельности;

предоставления единовременной субсидии федеральным государственным гражданским служащим на приобретение жилого помещения.

В части бюджетных инвестиций (39 обращений граждан – 0,1 % от общего количества обращений) чаще всего встречались следующие вопросы:

о капитальном ремонте объектов недвижимого имущества подведомственных Минобрнауки России образовательных организаций высшего образования;

о расселении жителей из аварийного жилья;

о строительстве (реконструкции) объектов, заказчиком которого выступают федеральные государственные бюджетные образовательные учреждения высшего образования и федеральные государственные автономные образовательные учреждения высшего образования (затяжное строительство, неправомерные действия, урегулирование споров между подрядными и субподрядными организациями на объекте), в том числе в новых субъектах Российской Федерации;

об отборе инвестиционных проектов для участия в программе по созданию кампусов;

о реализации проекта «Создание и эксплуатация объектов научно-преподавательского и студенческого кампуса в составе федерального технополиса «Передовые цифровые и производственные технологии» на базе Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого»;

о реализации проекта «Межуниверситетский кампус мирового уровня Челябинской области».

В части контрольно-ревизионной деятельности (44 обращения граждан – 0,1 %) касались вопросов возможных нарушений законодательства Российской Федерации в деятельности организаций, подведомственных Минобрнауки России, и их должностных лиц.

В части кадровой политики подведомственных учреждений, государственной службы и административной деятельности Минобрнауки России (5970 обращений граждан – 19 % от общего количества обращений) на рассмотрении были вопросы:

трудовых отношений, заключений, изменений и прекращения трудового договора (в том числе с руководителями подведомственных организаций);

увольнения и восстановления на работе;

трудовых конфликтов, разрешения трудовых споров;

государственных наград, почетных званий, награждений государственными наградами;

порядка поступления на государственную гражданскую службу в Минобрнауки России;

организации и управления охраны труда;

личного приема граждан;

восстановления утерянных документов;

подтверждения ведомственных наград;

справок о подтверждении трудового стажа;

сведений о размере заработной платы работников Минобрнауки России и организаций в сфере науки и образования;

выдачи копий архивных документов.

В части цифрового развития (649 обращений граждан – 2 %) основными тематиками поступивших в Минобрнауки России обращений граждан являлись:

вопросы по проекту постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

поступление в образовательные организации высшего образования (в том числе поступление в вуз онлайн, жалобы на приемные комиссии вузов, поступление иностранных студентов);

дистанционное образование, нарушения санитарно-эпидемиологических мер (в том числе по COVID-19);

работа официального сайта Минобрнауки России, расположенного в информационной-телекоммуникационной сети Интернет по адресу www.minobrnauki.gov.ru;

материально-техническое и информационное обеспечение научной деятельности;

перевод образовательных организаций на электронный документооборот.

В части мобилизационной подготовки (48 обращений граждан – 0,1 %) основными тематиками поступивших обращений граждан являлись:

предоставление отсрочки от призыва на военную службу по мобилизации аспирантам очной и очно-заочной формы обучения и гражданам, имеющим ученую степень;

бронирование научно-педагогических работников и научных работников, имеющих ученые степени и работающих в образовательных и научных организациях;

предоставление отсрочки от призыва на военную службу по мобилизации соискателям ученых степеней кандидата и доктора наук;

предоставление отсрочки от прохождения военной службы по призыву по мобилизации для обучающихся по заочной форме обучения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам высшего образования.

29 обращений граждан (0,1 %) касались вопросов толкования отдельных положений законодательства Российской Федерации.

Рассмотрение судебных дел за 2022 год по жалобам на действия (бездействия) должностных лиц Минобрнауки России

Судами Российской Федерации рассмотрено 81 дело, которые были возбуждены по искам/административным искам/заявлениям, предъявленным к Минобрнауки России о признании незаконными решений, действий (бездействий) Министерства, его должностных лиц, а также по оспариванию ненормативных правовых актов, из которых:

Количество	Результат
9	Удовлетворены
43	Отказано в удовлетворении
26	Находятся на рассмотрении (по состоянию на 22 февраля 2023 г.)
3	Производство было прекращено в связи с отказом заявителя от иска

Принятые меры по результатам рассмотрения обращений граждан:

внесение изменений в приложения к приказу Минобрнауки России от 22 июля 2021 г. № 645 «Об утверждении образцов и описания документов о высшем образовании и о квалификации и приложений к ним» в целях устранения проблем его практической реализации (приказ Минобрнауки России от 14 февраля 2022 г. № 140);

проведение вебинаров с представителями образовательных организаций высшего образования Российской Федерации и новых субъектов Российской Федерации по вопросам приема в образовательные организации в рамках приемной кампании 2022/23 учебного года;

направление писем с разъяснениями о приеме граждан в 2022/23 учебном году, а также методических рекомендаций по организации приема на обучение детей военнослужащих и сотрудников федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Украины, в пределах специальной квоты;

организация горячей линии по вопросам поступления в образовательные организации.

создание единого контакт-центра «Прием в вуз» по вопросам приема на обучение по образовательным программам высшего образования (<https://priemvuz.ru>).

оказание информационной поддержки на ресурсах Ассоциации студенческих патриотических клубов «Я горжусь» и Минобрнауки России;

информирование граждан и организаций о деятельности Минобрнауки России по патриотическому, духовно-нравственному воспитанию молодежи, противодействию фальсификации истории и организации

просветительской работы, в том числе о геополитической обстановке в стране;

взаимодействие с образовательными учреждениями высшего образования по устранению проблем, возникающих в результате использования суперсервиса «Поступление в вуз онлайн»;

выявление и устранение неполадок в части функционирования суперсервиса «Поступление в вуз онлайн»;

разъяснение порядка исчисления непрерывного стажа и стажа педагогической работы по научной специальности при представлении соискателя к присвоению ученого звания;

разъяснение возможности исправления технических ошибок, допущенных в организациях при заполнении сведений о соискателях ученых званий в федеральной информационной системе государственной научной аттестации;

разъяснение порядка оформления списка учебных изданий и научных трудов, используемых в образовательном процессе;

разъяснение порядка предоставления государственной услуги по признанию ученой степени и ученого звания, полученных в иностранном государстве;

разъяснение порядка и графика выдачи документов, порядка оформления дубликатов документов и возможности получения документов по доверенности;

предоставление информации о возможности зачета результатов кандидатских экзаменов, сданных по научной специальности номенклатуры научных специальностей, по которым присуждаются ученые степени, утвержденной приказом Минобрнауки России от 23 октября 2017 г. № 1027;

оказание поддержки гражданам и организациям в реализации проектов, направленных на патриотическое, духовно-нравственное воспитание молодежи, организацию просветительской работы (в том числе на базе образовательных организаций высшего образования), а также вопросы,

касающиеся возможного бездействия Минобрнауки России и образовательных организаций высшего образования в рамках патриотического и духовно-нравственного воспитания молодежи;

оказание информационной поддержки на ресурсах Ассоциации студенческих патриотических клубов «Я горжусь» и Минобрнауки России. информирование граждан и организаций о деятельности Минобрнауки России по патриотическому, духовно-нравственному воспитанию молодежи, противодействию фальсификации истории и организации просветительской работы, в том числе о геополитической обстановке в стране;

проведение разъясняющих бесед в части признания на территории Российской Федерации образования, полученного в иностранных образовательных организациях, о возможностях граждан в рамках отработки в организациях-работодателях и признания этой отработки, о проведении наблюдательного Совета указанной программы, включения организаций-работодателей в перечень организаций-работодателей, утвержденных Наблюдательным советом Программы и прочие вопросы.

Меры, направленные на улучшение организационной работы с обращениями граждан:

консультативная помощь структурным подразделениям Министерства и обеспечение единого порядка работы с обращениями граждан в Минобрнауки России;

мониторинг хода исполнения обращений граждан и результатов их рассмотрения;

установка контрольных сроков исполнения и снятие с контроля обращений граждан, на которые предоставлен объективный и всесторонний ответ;

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

подготовка информации Министру науки и высшего образования Российской Федерации о состоянии исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан структурными подразделениями Минобрнауки России в соответствии с установленной периодичностью;

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

актуализация информации на сайте.

**Организационные и административные меры, направленные
на улучшение качества работы с обращениями граждан**

формирование предложений руководству Минобрнауки России по своевременному выполнению поручений;

ведение учета поступающих обращений;

контроль за исполнением обращений граждан и организаций;

соблюдение порядка и оценки качества эффективности работы с обращениями и запросами граждан;

учет показателей соблюдения сроков направления ответов на обращения граждан и организаций.

**В целях повышения эффективности работы с обращениями
граждан и организаций на официальном сайте**

Минобрнауки России размещены:

отчеты о работе с обращениями граждан и организаций;

контактные данные и сведения о сотрудниках, ответственных за работу с обращениями граждан;

анализ тематики обращений граждан с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем и о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах;

статистический и аналитический анализ принятых решений на основе предложений граждан и общественных организаций;

ответы на наиболее часто задаваемые вопросы;

информация о личном приеме граждан.

В целях развития технологий взаимодействия с гражданами и организациями модернизирована система обработки обращений граждан, которая включает:

автоматическое уведомление о получении и номере регистрации запроса, направленного в электронном виде;

онлайн-сервис отслеживания прохождения запроса в федеральном органе исполнительной власти;

онлайн-анкетирование заявителей для оценки качества ответа на обращение.

В Минобрнауки России размещен стенд с информацией для граждан в здании по адресу: ул. Тверская, д.11.

В соответствии с Методическими рекомендациями по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти, утвержденными протоколом заочного голосования Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр, в Минобрнауки России реализовано рассмотрение обращений граждан в сокращенный срок, менее чем 30 дней, в отношении отдельных видов информации, а также в соответствии с Методикой оценки открытости федеральных органов исполнительной власти введен новый критерий «Сокращенный срок ответа (15 дней и меньше)».

В Министерстве в 2022 г. наблюдается уменьшение количества жалоб по сравнению с данными 2021 г. (в 2021 г. – 16 %, в 2022 г. – 7 %), увеличилось количество заявлений (в 2021 г. – 89 %, в 2022 г. – 92 %).