**Справка**

**о результатах рассмотрения обращения граждан по ГИА, поступивших в Управление надзора и контроля в сфере образования Министерства образования и науки Республики Дагестан в 2024 году**

С целью анализа соблюдения норм законодательства в части исполнения Федерального закона от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при работе с обращениями граждан (далее – обращение, ОГ) по теме государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) Управлением надзора и контроля в сфере образования Министерства образования и науки Республики Дагестан (далее – УНКСО, Управление) подведены результаты рассмотрения соответствующих ОГ за досрочный и основной периоды проведения ГИА
в 2024 году.

За отчетный период по тематике ГИА в Управление поступило
80 обращений, 11 из которых дублируются в связи с направлением заявителем одного обращения в разные структуры органов государственной власти.

Из 80 обращений, поступивших в 2024 году, 33 обращения
направлены из вышестоящих органов государственной власти, учреждений, ведомств, органов местного самоуправления (22 – из Рособрнадзора, 3 – из Минпросвещения РФ, 2 – из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, 2 – из Администрации Главы и Правительства РД, 1 – из Прокуратуры г. Буйнакска, 2 – из управлений образований муниципалитетов РД, 1 – из образовательной организации),
47 (из них 2 – на «горячую линию») – поступили непосредственно в Министерство образования и науки Республики Дагестан (далее – Минобрнауки РД, Министерство).

 Из общего количества поступивших обращений (69), без учета дублирующихся, 40 (57,97 %) касалось нарушений порядка проведения основного государственного экзамена (далее – ОГЭ), 21 (30,44 %) – порядка проведения единого государственного экзамена (далее – ЕГЭ),
8 (11,59 %) – порядка проведения ЕГЭ и ОГЭ одновременно.

При этом обращают внимание 20 муниципалитетов, чьи пункты проведения экзаменов (далее – ППЭ) стали объектами обращений
(по убыванию кол-ва обращений): г. Махачкала – 22, г. Буйнакск и г. Каспийск – по 6, г. Дербент, г. Хасавюрт, Дербентский район – по 4, Хасавюртовский район – 3, г. Кизляр, Буйнакский, Гумбетовский, Гунибский, Сергокалинский районы – по 2, г. Кизилюрт, Докузпаринский, Казбековский, Карабудахкентский, Каякентский, Сулейман-Стальский, Табасаранский, Хивский районы – по 1, общего характера – 2.

Субъект волеизъявления обращений представлен тремя категориями: индивидуальные обращения граждан – в количестве 61 (88,4 %), коллективные – 4 (5,8 %), анонимные – 4 (5,8 %).

Анализ содержания обращений граждан о нарушении Порядка проведения ГИА за текущий год показал, что популярными темами, поступающими в адрес Управления, являются (по убыванию):

1. Несогласие с выставленными баллами (занижение отметки) – 19 (27,54 %) (13 – ОГЭ, 6 – ЕГЭ):

*по итогам перепроверки итогового сочинения (изложения) – 1 (ЕГЭ);*

*по итогам участия в ГИА – 17 (13 – ОГЭ, 4 – ЕГЭ);*

*по итогам апелляции – 1 (ЕГЭ).*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 19 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 11 ОГ (57,9 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 7 ОГ (36, 84%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 1 ОГ (5, 26%),

Принятые меры:

административного воздействия – в отношении 2 должностных лиц (организаторов) составлены протоколы об административном правонарушении;

дисциплинарного воздействия: объявлено дисциплинарное взыскание в виде замечания 3 должностным лицам (2 организатора, 1 технический специалист);

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: 10 ОГ рассмотрены в пользу заявителя (8 – ОГЭ, 2 – ЕГЭ): 4 участникам ГИА даны возможности для пересдачи экзамена (3 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ); ответы 5 участников ОГЭ найдены, оценены, доступны в информационной сети; 1 участнику ЕГЭ разрешено рассмотреть апелляцию в дополнительный срок).

2. Коррупция – 13 (18,84 %) (ОГЭ – 4, ЕГЭ – 1, ГИА – 8):

*Распределение по уровням общего образования:*

*ОГЭ – 4: 2 – Дербентский район, 1 – Гумбетовский район, 1 – Казбековский район,*

*ЕГЭ – 1: Гумбетовский район,*

*ОГЭ и ЕГЭ – 8: по 1 – Буйнакск, Докузпаринский район, Каспийск, Кизилюрт, Хасавюрт, Хасавюртовский район, 2 – неустановленные МО.*

*Темы доводов:*

*незаконные сборы денежных средств директором образовательной организации, сотрудниками пункта проведения экзаменов для успешной сдачи ГИА – 12: Гумбетовский и Дербентский районы – по 2, города Буйнакск, Каспийск, Кизилюрт, Хасавюрт, а также Докузпаринский, Казбековский, Хасавюртовский районы – по 1, 1 МО не определено;*

*отключение видеокамер для создания возможности успешной сдачи ЕГЭ – 1 (Каспийск);*

*организация сотрудниками ППЭ возможности участникам пользоваться средствами связи для решения заданий КИМ – 1 (ГИА, МО не определено).*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 4 ОГ;

 проверка с выездом на место – 1 ОГ;

 рассмотрение с выездом на место – 1 ОГ;

 частичное рассмотрение Министерством,

 частично – направление по компетенции в МВД

 по РД – 6;

 разъяснение – 1.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 0 ОГ (0 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 7 ОГ (53, 85%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%),

факты, изложенные в ОГ, находятся не в компетенции Минобрнауки РД – 6 ОГ (46,15%).

Принятые меры:

дисциплинарного воздействия: объявлено дисциплинарное взыскание в виде замечания в отношении 2 членов ГЭК, не сообщивших своевременно председателю ГЭК об отключении видеотрансляции в отдельных аудиториях ППЭ и о неудавшейся попытке восстановить работоспособность средств видеонаблюдения в одной из аудиторий.

3. Нарушение прав и свобод участников ГИА – 9 (13,04 %) (6 – ОГЭ, 3 – ЕГЭ):

*наблюдатель зашел в кабинку туалета, чтобы вытащить оттуда участницу – 1 (ОГЭ);*

*запрет на выход участника из аудитории в туалетную комнату – 3 (2 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ);*

*нецелесообразность определения места сдачи экзамена – 1 (ЕГЭ);*

*безосновательное удаление участника/аннулирование работы ГИА с экзамена – 4 (3 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ);*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 8 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 1 ОГ (12,5 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 6 ОГ (66, 7%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 2 ОГ (25%),

Принятые меры:

Дисциплинарного воздействия: воздействия: 2 должностным лицам (руководителю ППЭ и организатору) объявлено дисциплинарные взыскания в видезамечания и выговора (соответственно);

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: 1 ОГ рассмотрено в пользу участника ОГЭ: работа участника аннулирована с правом пересдачи в резервный день основного периода.

4. Просьба о пересдаче ГИА в резервный день по наличию оснований – 8 (11,59 %) (6 – ОГЭ, 2 – ЕГЭ):

Основания по 6 ОГЭ: аннулирования работы участника экзамена из-за обнаружения у него телефона; из-за обнаружения письменных заметок; утери устной части работы по техническим причинам; наличия замены ответов, которую участник не делал; нарушение комплектования бланков ответов; плохого самочувствия ребенка на экзамене, основания по 2 ЕГЭ: неверных действий организатора в аудитории, отсутствия надлежащих технических условий в аудитории.

Методы рассмотрения: служебное расследование – 8 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 3 ОГ (37,5 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 5 ОГ (62, 5%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%),

Принятые меры:

административного воздействия – в отношении 2 должностных лиц (организаторов) составлены протоколы об административном правонарушении;

дисциплинарного воздействия: объявлено дисциплинарное взыскание
в виде замечания 1 должностному лицу (организатору);

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: 3 ОГ рассмотрены в пользу заявителя (2 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ): участникам ГИА дана возможность пересдать экзамен.

 5. Нарушение комплектности КИМ по вине организатора в аудитории –
7 (10,15 %) (6 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ);

Методы рассмотрения: служебное расследование – 7 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 6 ОГ (85,71 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 1 ОГ (14, 29%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%),

Принятые меры:

административного воздействия – в отношении 2 должностных лиц (организаторов) составлены протоколы об административном правонарушении ***(повтор: они же в разделе «Несогласие с выставленными баллами»)*;**

дисциплинарного воздействия: 2 должностным лицам (организаторам) объявлено дисциплинарное взыскание в видезамечания ***(повтор: они же
в разделе «Несогласие с выставленными баллами»)***; с организаторами и верификаторами проведена дополнительная разъяснительная работа;

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: 6 ОГ рассмотрены в пользу участников ГИА (ОГЭ): 5 – повторная перепривязка, обработка, перепроверка экзаменационных материалов, выставление результатов на информационных порталах ***(2 из них – повтор: они же в разделе «Несогласие с выставленными баллами»)***;

 аннулирование результата с правом пересдачи экзамена – 1 (ОГЭ) *(****повтор: он же в разделе******«Просьба о пересдаче ГИА****»)*.

6. Нарушение комплектности экзаменационных материалов – 6 (8,7 %)
(5 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ):

*утеря работы участников – 2 (ОГЭ);*

*утеря устной части работы по английскому языку по техническим причинам – 1 (ОГЭ);*

*не сохранена практическая часть работы по информатике по техническим причинам – 2 (ОГЭ);*

*выдача участнику экзамена КИМ другого варианта – 1 (ЕГЭ).*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 6 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 2 ОГ (33,33 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 4 ОГ (66, 67%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%),

Принятые меры:

административного воздействия – в отношении 2 должностных лиц (организаторов) составлены протоколы об административном правонарушении***(повтор: он же в разделе «Несогласие с выставленными баллами»)****;*

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: 2 ОГ рассмотрено в пользу участников экзамена: работа 1 участника ОГЭ пересмотрена, оценена и доступна в информационной сети ***(повтор: он же в разделе «Несогласие с выставленными баллами»)****;*работа 1 участника ЕГЭ аннулирована с правом пересдачи экзамена в резервный день дополнительного периода ***(повтор: он же в разделе «Несогласие с выставленными баллами»)***.

7. Нарушение регламента хода проведения экзамена в аудитории (регламент времени) – 6 (8,7 %) (3 – ОГЭ, 2 – ЕГЭ, 1 – ГИА):

*неверно указано время начала экзамена – 1 (ЕГЭ);*

*неверно указано время окончания экзамена – 3 (ОГЭ);*

*несвоевременное начало экзаменов – 1 (ГИА);*

*отсутствие объявления организатором за 30 минут до конца экзамена о времени его окончания – 1 (ЕГЭ);*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 6 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 2 ОГ (33,33 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 4 ОГ (66, 67%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%),

Принятые меры:

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: 2 ОГ рассмотрено в пользу участников ОГЭ: работы участников аннулированы с правом пересдачи в резервный день основного периода ***(1 повтор: он же в разделе «Несогласие с выставленными баллами»)****.*

8. Отсутствие благоприятных условий в аудитории для сдачи экзамена – 4 (5, 8 %) (3 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ):

*закрытые окна в аудитории – 1 (ЕГЭ);*

*неэтичное поведение организатора в аудитории – 1 (ОГЭ);*

*плохое техническое оснащение экзамена – 2 (ОГЭ);*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 4 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 0 ОГ (0 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 4 ОГ (100%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%).

Принятые меры: не поддержано.

9. Бракованные КИМ по вине ФГБУ «ФЦТ» – 3 (4,35 %) (ЕГЭ);

Методы рассмотрения: служебное расследование – 3 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 3 ОГ (100 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 0 ОГ (0%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%),

Принятые меры:

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: по согласованию с Рообрнадзором и ФТЦ участникам экзамена было предложено либо пересдать ЕГЭ в резервный день, либо перекусить и продолжить экзамен чуть позже в этот же день.

10. Нарушение прав организатора в аудитории – 2 (2,9 %) (1 – ОГ, 1 – ЕГЭ):

*запрет членом ГЭК организатору взять с собой на ППЭ термостакан – 1 (ОГЭ);*

*безосновательное составление протокола на организатора в аудитории – 1 (ЕГЭ).*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 2 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 0 ОГ (0 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 2 ОГ (100%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%).

Принятые меры: не поддержано.

11. Просьба о дополнительном допуске к апелляции о несогласии
с выставленными баллами в связи с несвоевременным внесением заявления участника экзамена в информационную систему по разным причинам – 2 (2,9 %) (ЕГЭ);

Методы рассмотрения: служебное расследование – 2 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 2 ОГ (100 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 0 ОГ (0%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%),

Принятые меры:

по восстановлению нарушенных прав, свобод, законных интересов: допуск участников экзамена к апелляции в дополнительный день разрешен.

12. Нарушение процедуры проведения ОГЭ (ОГ, поступившие на «горячую линию») – 2 (2,9 %):

*выход организаторов из аудитории по завершении экзамена с незапакованными конвертами в ППЭ № 133 Дербентского района, в ППЭ
№ 375 Хасавюртовского района*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 2 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 2 ОГ (100 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились –0 ОГ (0%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%).

Принятые меры:

административного воздействия – в отношении 52 должностных лиц составлены протоколы об административном правонарушении (6 – на членов ГЭК, 1 – на руководителя ППЭ, 45 – на организаторов в аудитории);

дисциплинарного воздействия: применены меры дисциплинарного взыскания в отношении 62 должностных лиц: в виде замечания – 43 (организаторов в аудитории Дербентского района), в виде выговора – 19 (организаторов в аудитории Хасавюртовского района).

13. Нарушение прав родителей участников ГИА – 1 (1, 45 %) (ГИА):

*отсутствие оповещения сопровождающего и родителей о вызове скорой помощи участнику экзамена*

Методы рассмотрения: служебное расследование – 1 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 0 ОГ (0 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 1 ОГ (100%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%).

Принятые меры: не поддержано.

14. Указание неверного адреса ППЭ в уведомлении участнику о пересдаче экзамена 4 июля – 1 (1, 45 %) (ЕГЭ);

Методы рассмотрения: служебное расследование – 1 ОГ.

Факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 1 ОГ (100 %),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 0 ОГ (0%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 0 ОГ (0%).

Принятые меры:

дисциплинарного воздействия: 1 должностному лицу (заместителю начальника Управления образованием Магомедовой С.Л.) объявлено дисциплинарное взыскание в видезамечания.

15. Просьба о выдаче справки в том, что участником будет принято участие в пересдаче экзамена в дополнительный день, с целью осуществления первоочередной сдачи документов в приемную комиссию – 1 (1, 45 %) (ЕГЭ);

Принятые меры: не поддержано, не в компетенции Минобрнауки РД.

Работа с обращениями граждан в Управлении поставлена на контроль. Все поступившие обращения граждан всесторонне рассматриваются и отработаны в соответствии с действующим законодательством:

по 51 случаю (из 69) Министерством проведены служебные расследования (взяты объяснительные, просмотрены видеоматериалы);

по 1 – инициирована проверка с выездом на место;

по 1 – рассмотрение с выездом на место;

8 – частично рассмотрены Министерством, частично направлены по компетенции;

8 – даны разъяснения.

По результатам рассмотрения обращений подготовлены ответы по существу заданных вопросов.

В соответствии с показателем обоснованности или необоснованности доводов рассмотренные обращения характеризуются следующими группами:

факты, изложенные в ОГ, подтвердились – 25 ОГ (36,23%),

факты, изложенные в ОГ, не подтвердились – 33 ОГ (47, 8%),

факты, изложенные в ОГ, подтвердились частично – 4 ОГ (5,8%),

факты, изложенные в ОГ, находятся не в компетенции Минобрнауки РД – 7 ОГ (10,2%).

Подтвержденные доводы касаются следующих тем (по убыванию):

несогласие с выставленными баллами (занижение отметки) – 11 (15,94 %) (ОГЭ);

нарушение комплектности КИМ по вине организатора в аудитории –
6 (8,7 %) (ОГЭ);

бракованные КИМ по вине ФГБУ «ФЦТ» – 3 (4,35 %) (ЕГЭ);

просьба о пересдаче ГИА в резервный день – 3 (4,35 %) (2 – ОГЭ, 1 –ЕГЭ);

нарушение комплектности экзаменационных материалов – 2 (2, 9 %)
(1 – ОГЭ, 1 – ЕГЭ);

нарушение процедуры проведения ОГЭ – 2 (2,9 %);

нарушение регламента хода проведения экзамена в аудитории (регламент времени) – 2 (2,9 %) (ОГЭ);

просьба о дополнительном допуске к апелляции в связи
с несвоевременным внесением заявления участника экзамена в информационную систему по разным причинам – 2 (2,9 %) (ЕГЭ);

нарушение прав и свобод участников ГИА – 1 (1,44 %) (ОГЭ);

указание неверного адреса ППЭ в уведомлении участнику о пересдаче экзамена – 1 (1, 44 %) (ЕГЭ).

По результатам рассмотрения обращений приняты следующие меры:

1) административного воздействия:

сотрудниками Минобрнауки РД составлены 56 протоколов об административном правонарушении в отношении должностных лиц (6 – члены ГЭК, 1 – руководитель ППЭ, 49 – организаторы в аудитории);

2) дисциплинарного воздействия:

Государственной экзаменационной комиссией вынесено 2 замечания
в отношении членов ГЭК;

муниципальными органами управления образования применены меры дисциплинарного взыскания в отношении 44 должностных лиц в виде замечания (1 – муниципальный координатор ГИА-заместитель начальника МОУО, 43 – сотрудники ППЭ);

администрациями образовательных организаций применены меры дисциплинарного взыскания к 25 должностным лицам: 5 – в виде замечания
(1 – руководитель ППЭ, 3 – организаторы в аудитории, 1 – технический специалист) и 20 – в виде выговора (организаторам в аудитории).

3) восстановлены нарушенные права, свободы, законные интересы 23 участников ГИА (15 – ОГЭ, 8 – ЕГЭ).

С целью уменьшения количества обращений граждан по вопросам, связанным с разъяснениями действующих норм законодательства Российской Федерации в сфере образования, а также обеспечения защиты прав и свобод гражданина Министерством осуществляется постоянный контроль за принятием решений по результатам объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений; на официальном сайте Министерства размещены информационно-справочные правовые материалы по соблюдению обязательных требований контролируемыми лицами; в муниципальные органы управления образованием и образовательные организации Министерством направлены письма по профилактике коррупционных и иных правонарушений, а также памятки для родителей по предупреждению коррупции в образовательном процессе.

01.08.2024

**Начальник Управления надзора**

**и контроля в сфере образования Ш. Омардибиров**