

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2019 года

За I квартал 2019 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 179 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2018 года (179 обращений) количество обращений осталось на том же уровне.

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2018 года	1 квартал 2019 года	
Всего поступило обращений	179	179	0%

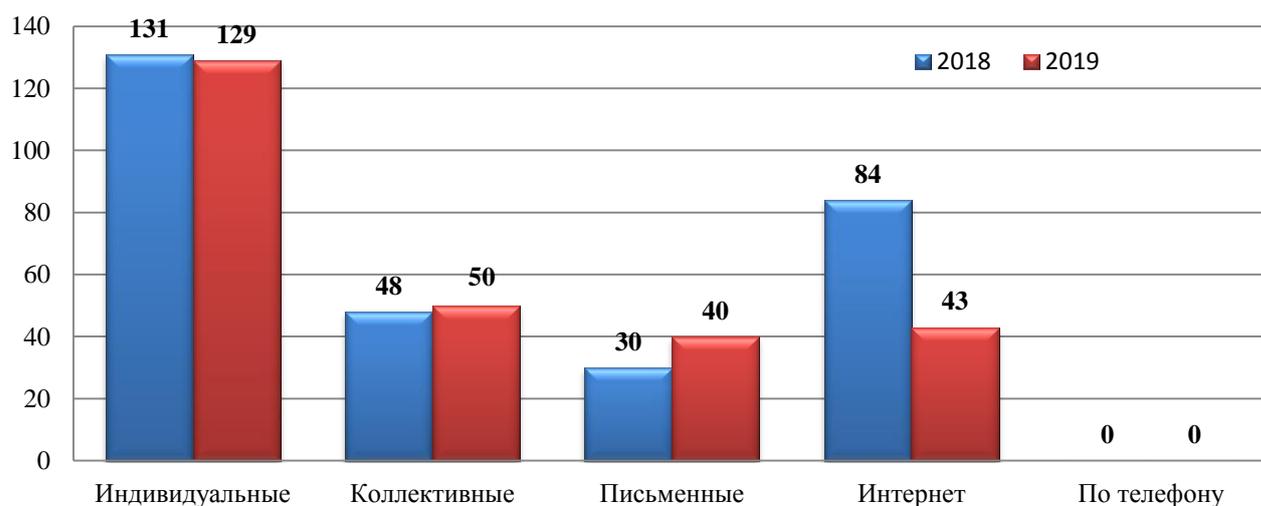
В обращениях содержалось 192 вопроса по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА I КВАРТАЛ 2019 ГОДА В СРАВНЕНИИ С I КВАРТАЛОМ 2018 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года

Вид обращения		1 квартал 2018 года			1 квартал 2019 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		68	111	179	66	113	179	0
Индивидуальные		56	75	131	60	69	129	-1,5
Коллективные		12	36	48	6	44	50	4,0
Из них:								
1	Запросы	3	7	10	3	7	10	0
2	Представления прокуратуры	2	0	2	0	0	0	-100
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	61	61	122	60	65	125	2,4
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	28	56	84	20	23	43	-48,8
3.2.	<i>Письменно</i>	30	0	30	40	0	40	25,0
3.3.	<i>Тел. звонка, тел. доверия</i>	0	0	0	0	0	0	0,0
3.4.	<i>Прессы, социальных сетей</i>	0	0	0	0	0	0	0
3.5.	<i>Во время прямого эфира</i>	0	0	0	0	0	0	0
3.6.	<i>ГИС ЖКХ</i>	0	0	0	0	0	0	0
4.	Письма, уведомления	3	52	55	0	42	42	-23,6
5.	Предложения, резюме,	2	37	39	2	40	42	7,1

	благодарности, приглашения							
6.	Личный прием граждан, из него:	0	6	6	1	1	2	-4
6.1.	Руководителем структурного подразделения							
6.2.	Заместителями руководителя структурного подразделения							



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 129, что на 1,5% меньше, чем в 2018 году (131 обращение). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 4%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в I квартале 2019 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством Интернет на 48,8%, при этом увеличилось количество письменных обращений на 25%.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года

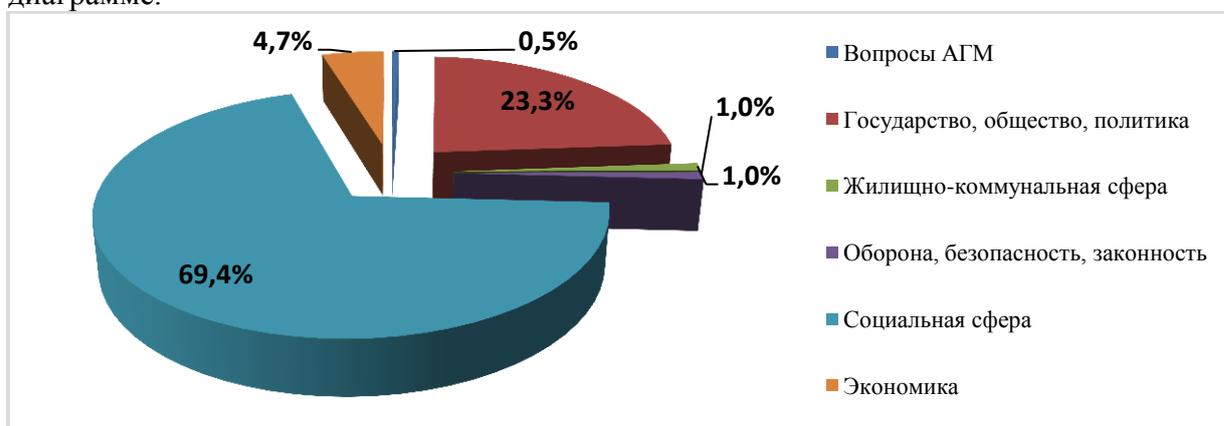
По признаку заявителя	1 квартал 2018 года			1 квартал 2019 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	68	111	179	66	113	179	0
Ветеран, участник, инвалид ВОВ	0	0	0	0	0	0	0
Ветераны труда	0	0	0	0	0	0	0
Инвалиды по общему заболеванию	1	0	1	0	0	0	-100
Пенсионеры	0	1	1	0	0	0	-100
Многодетная семья	2	1	3	2	3	5	40
Одинокая мать	1	0	1	0	0	0	-100
Сироты	1	0	1	1	0	1	0
Прочие категории	63	109	172	63	110	173	0,6

**Динамика обращений граждан по адресату
в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

По адресату	1 квартал 2018 года			1 квартал 2019 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	70	1	71	65	0	65	-8,5
Администрация Президента РФ	3	0	3	0	0	0	-100
Государственная Дума РФ	0	0	0	1	0	1	100
Государственная инспекция труда	0	1	1	0	0	0	-100
Другие адресаты	1	1	2	0	2	2	0
Минздрав Мурманской области	0	0	0	1	0	1	100
Министерство образования и науки МО	1	13	14	4	23	27	48,1
Минобрнауки России	1	0	0	0	0	0	-100
Минсоцразвития МО	0	0	0	1	0	1	100
Мурманская областная Дума	0	0	0	0	1	1	100
Не указана	20	0	20	14	0	14	-30
Непосредственно в комитет	0	85	85	1	72	73	-14,1
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	1	1	0	0	0	-100
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	4	0	4	0	0	0	-100
Органы прокуратуры	3	7	10	5	8	13	23,1
Оргкомитет «Союз – наследники Победы»	1	0	1	0	0	0	-100
Правительство МО	20	0	20	28	1	29	31,0
Прокуратура Мурманской области	0	0	0	1	0	1	100
Совет депутатов города Мурманска	4	0	4	0	0	0	-100
Территориальный орган Росздравнадзора по МО	0	2	2	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	1	1	1	4	5	80
Управление Роспотребнадзора по МО	0	0	0	0	2	2	100

II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчетный период в комитет по образованию АГМ

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

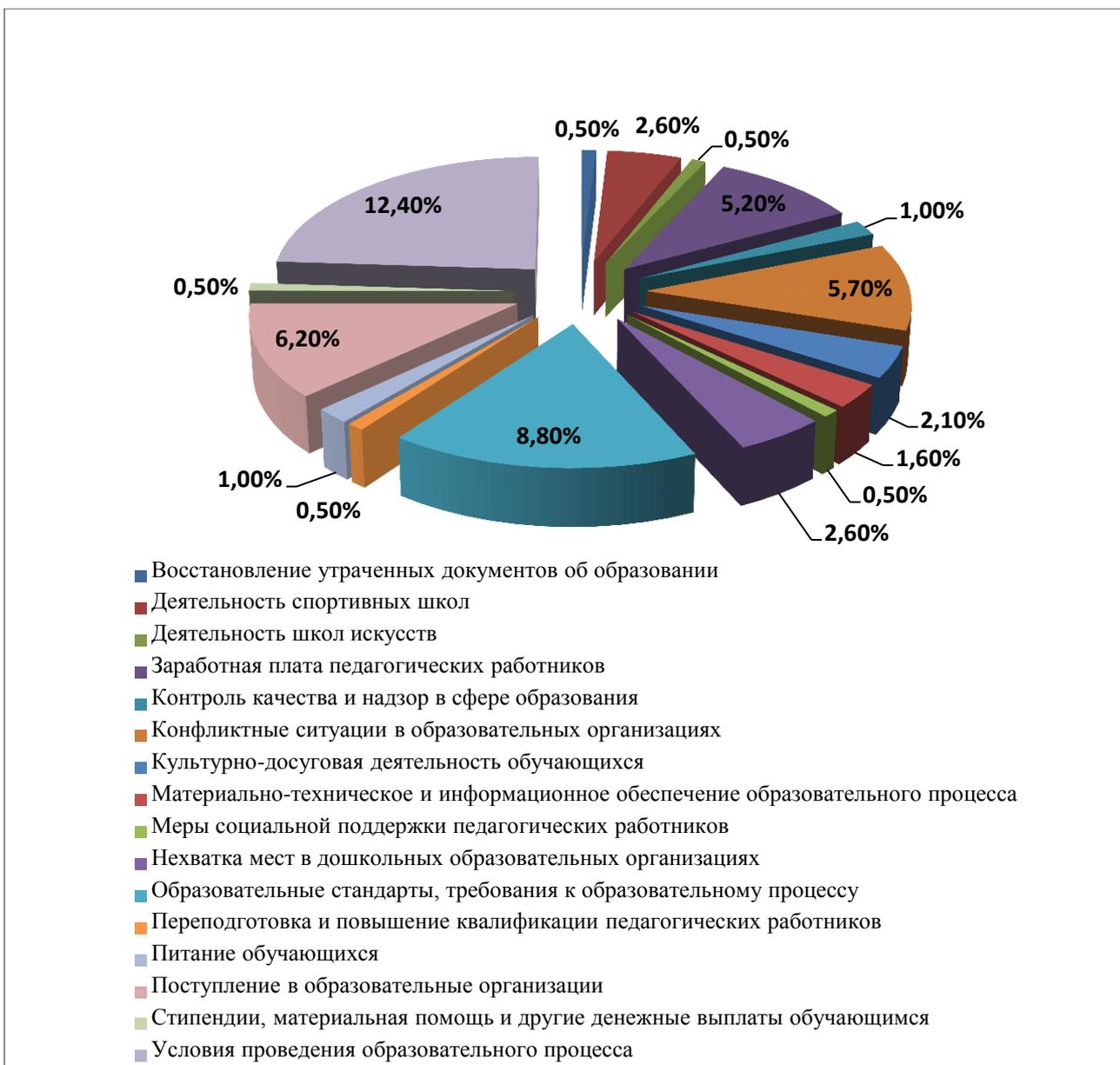


1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 134 вопроса, что составляет 69,4%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост числа обращений на 8,96%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,6%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2019 году по вопросам образования поступило 100 обращений, что составило 51,8% от общего количества обращений. По сравнению с 2018 годом (87 – 45,5%) наблюдается рост, который составляет 6,3%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	87	45,5	100	51,8	
Восстановление утраченных документов об образовании	0	0,0	1	0,5	0,5
Деятельность спортивных школ	1	0,5	5	2,6	2,1
Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других)	0	0,0	1	0,5	0,5
Заработная плата педагогических работников	0	0,0	10	5,2	5,2
Контроль качества и надзор в сфере образования	2	1,0	2	1,0	0,0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	12	6,3	11	5,7	-0,6
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	6	3,1	4	2,1	-1,1

Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	6	3,1	3	1,6	-1,6
Меры социальной поддержки педагогических работников	0	0,0	1	0,5	0,5
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	2	1,0	5	2,6	1,5
Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	1	0,5	0	0,0	-0,5
Образование, полученное в иностранном государстве	1	0,5	0	0,0	-0,5
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	15	7,9	17	8,8	1,0
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	0	0,0	1	0,5	0,5
Питание обучающихся	2	1,0	2	1,0	0,0
Поступление в образовательные организации	16	8,4	12	6,2	-2,2
Проведение общественных мероприятий	2	1,0	0	0,0	-1,0
Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся	0	0,0	1	0,5	0,5
Условия проведения образовательного процесса	21	11,0	24	12,4	1,4



1.2. По вопросам «Права и обязанности родителей и детей» в 2019 году зарегистрировано **10 обращений**, что составляет **5,2 %** от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост числа обращений на 2,6%.

Права и обязанности родителей и детей	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	5	2,6	10	5,2	
Лишение родительских прав	2	1,0	0	0,0	-1,0
Права и обязанности родителей и детей	3	1,6	10	5,2	3,6



1.3. По другим вопросам раздела «Социальная сфера» (среди которых «Здравоохранение», «Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей», «Физическая культура и спорт», «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании», «Общие положения семейного законодательства») поступило 24 обращения. По сравнению с АППГ наблюдается спад числа обращений на 3,3%.

Вопросы социальной сферы	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	122	63,9	134	69,4	
Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	3	1,6	5	2,6	1,0
Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике	2	1,0	1	0,5	-0,5
Лечение и оказание медицинской помощи	0	0,0	2	1,0	1,0
Лицензирование медицинской и фармацевтической деятельности	1	0,5	0	0,0	-0,5
Охрана здоровья детей, матери и ребенка	0	0,0	2	1,0	1,0
Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей	8	4,2	4	2,1	-2,1
Назначение опекуна пособия (увеличение размера)	0	0,0	1	0,5	0,5
Опека и попечительство, службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	7	3,7	3	1,6	-2,1
Семейные формы устройства детей-сирот. приемные семьи	1	0,5	0	0,0	-0,5
Физическая культура и спорт (за исключением	4	2,1	3	1,6	-0,5

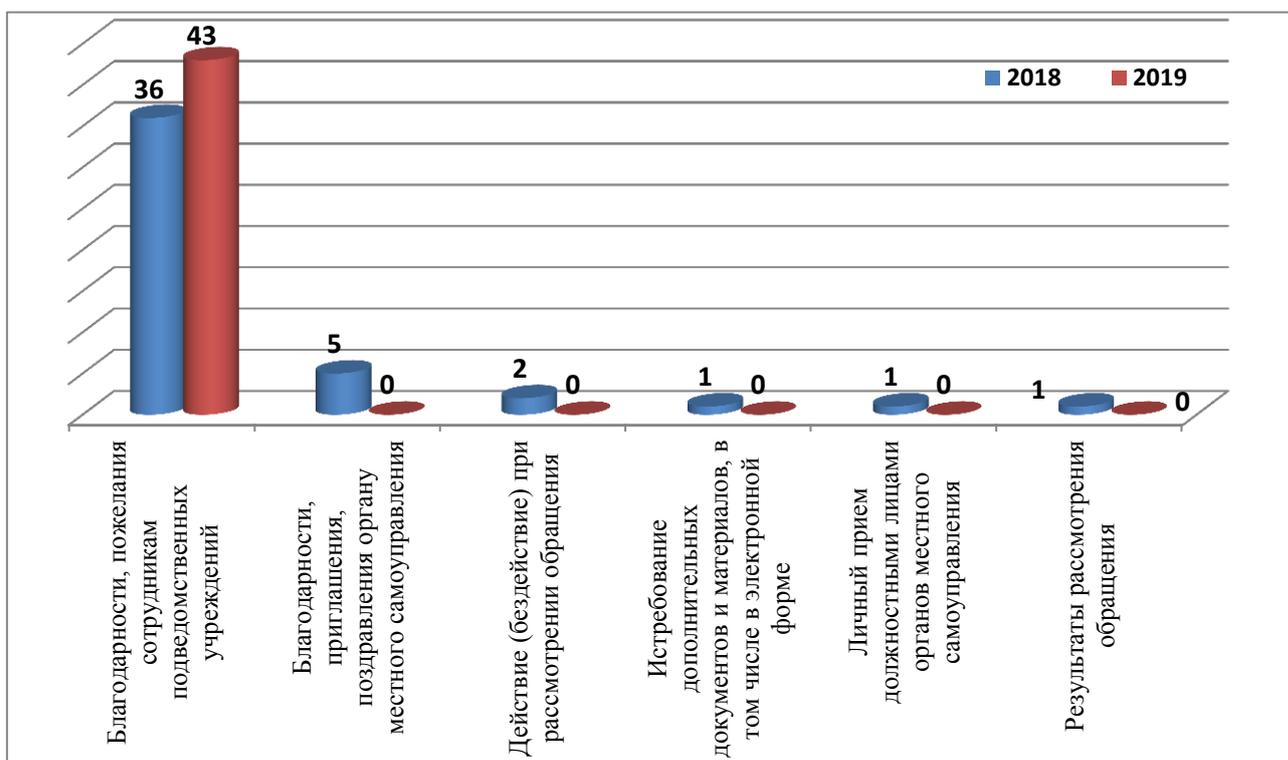
международного сотрудничества)					
Доступность физической культуры и спорта	3	1,6	3	1,6	0,0
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта	3	1,6	0	0,0	-1,6
Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	1	0,5	2	1,0	0,5
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	1	0,5	2	1,0	0,5
Общие положения семейного законодательства	0	0,0	2	1,0	1,0
Семейное законодательство и иные нормы, содержащие нормы семейного права	0	0,0	2	1,0	1,0
Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)	1	0,5	2	1,0	0,5
Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов	1	0,5	0	0,0	-0,5
Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	0	0,0	2	1,0	1,0
Трудовой стаж	2	1,0	2	1,0	0,0
Трудовой стаж и трудовые книжки	3	1,6	2	1,0	-0,5
Алиментные обязательства членов семьи	0	0,0	1	0,5	0,5
Алиментные обязательства членов семьи	0	0,0	1	0,5	0,5
Права и обязанности супругов	0	0,0	1	0,5	0,5
Права и обязанности супругов	0	0,0	1	0,5	0,5
Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)	3	1,6	1	0,5	-1,1
Индексация заработной платы	2	1,0	0	0,0	-1,0

Трудоустройство, безработица, органы службы занятости, государственные услуги в области содействия занятости населения	1	0,5	1	0,5	0,0
Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	0	0,0	1	0,5	0,5
Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	0	0,0	1	0,5	0,5
Охрана семьи, материнства, отцовства и детства	3	1,6	0	0,0	-1,6
Многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи	3	1,6	0	0,0	-1,6
Труд (за исключением международного сотрудничества)	2	1,0	0	0,0	-1,0
Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан, трудовые вопросы работающих в районах Крайнего Севера	1	0,5	0	0,0	-0,5
Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий	1	0,5	0	0,0	-0,5

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 45 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, который составляет 10%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,9%, из них:



Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 43, что составляет 22,3% от общего количества обращений.



Вопросы Обращения, заявления и жалобы граждан	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		46	24,1	43	22,3
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	36	18,8	43	22,3	3,4
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	5	2,6	0	0,0	-2,6
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	2	1,0	0	0,0	-1,0
Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме	1	0,5	0	0,0	-0,5
Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	1	0,5	0	0,0	-0,5
Результаты рассмотрения обращения	1	0,5	0	0,0	-0,5

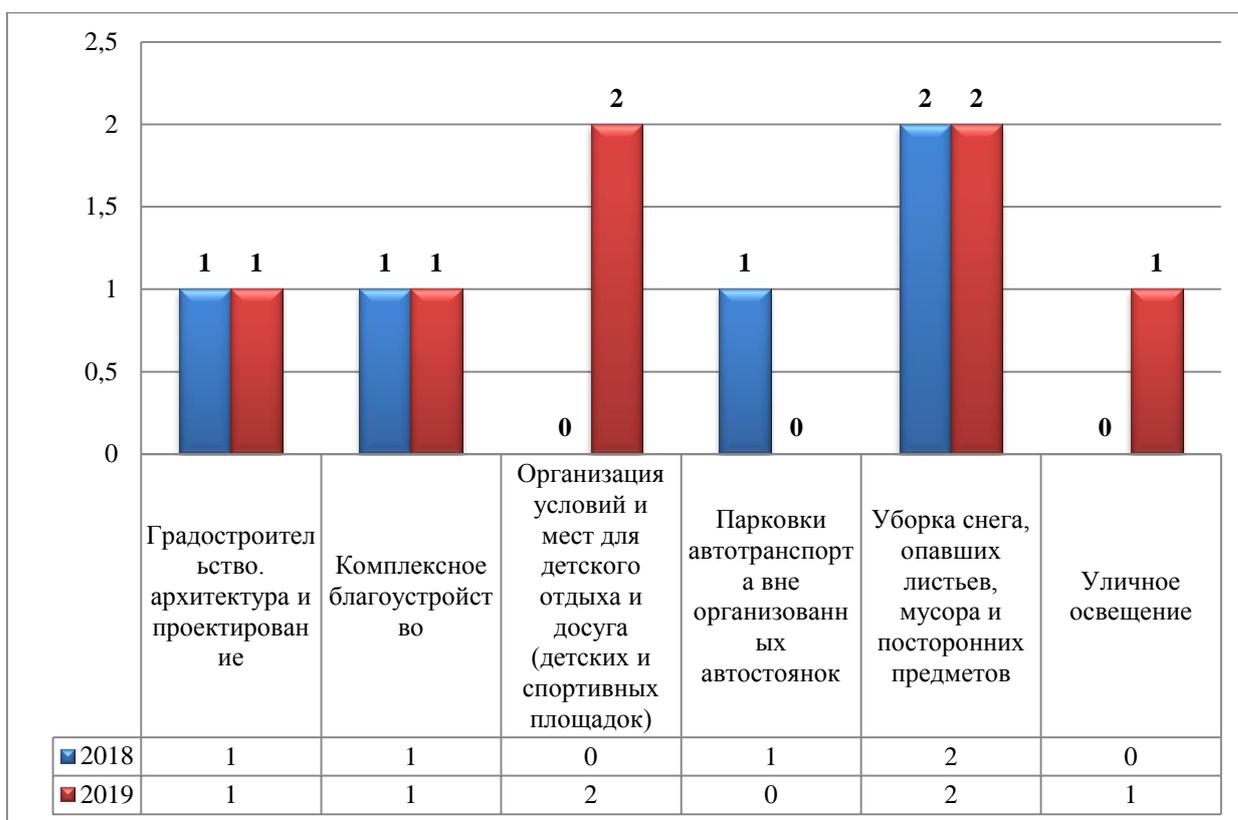
Кроме того, в раздел «Государство. Общество. Политика» (по вопросам «Общественные и религиозные объединения», «Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства») поступило 2 обращения, по сравнению с АППГ наблюдается спад числа обращений на 3,6%.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 9 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост, составляет 22,2%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1%, из них:

3.1. По вопросам градостроительства и архитектуры в 2019 году поступило 7 обращений, что составило 3,6% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост числа обращений на 1%.

Градостроительство и архитектура	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		5	2,6	7	3,6
Градостроительство, архитектура и проектирование	1	0,5	1	0,5	0,0

Комплексное благоустройство	1	0,5	1	0,5	0,0
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	0,0	2	1,0	1,0
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	1	0,5	0	0,0	-0,5
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	2	1,0	2	1,0	0,0
Уличное освещение	0	0,0	1	0,5	0,5

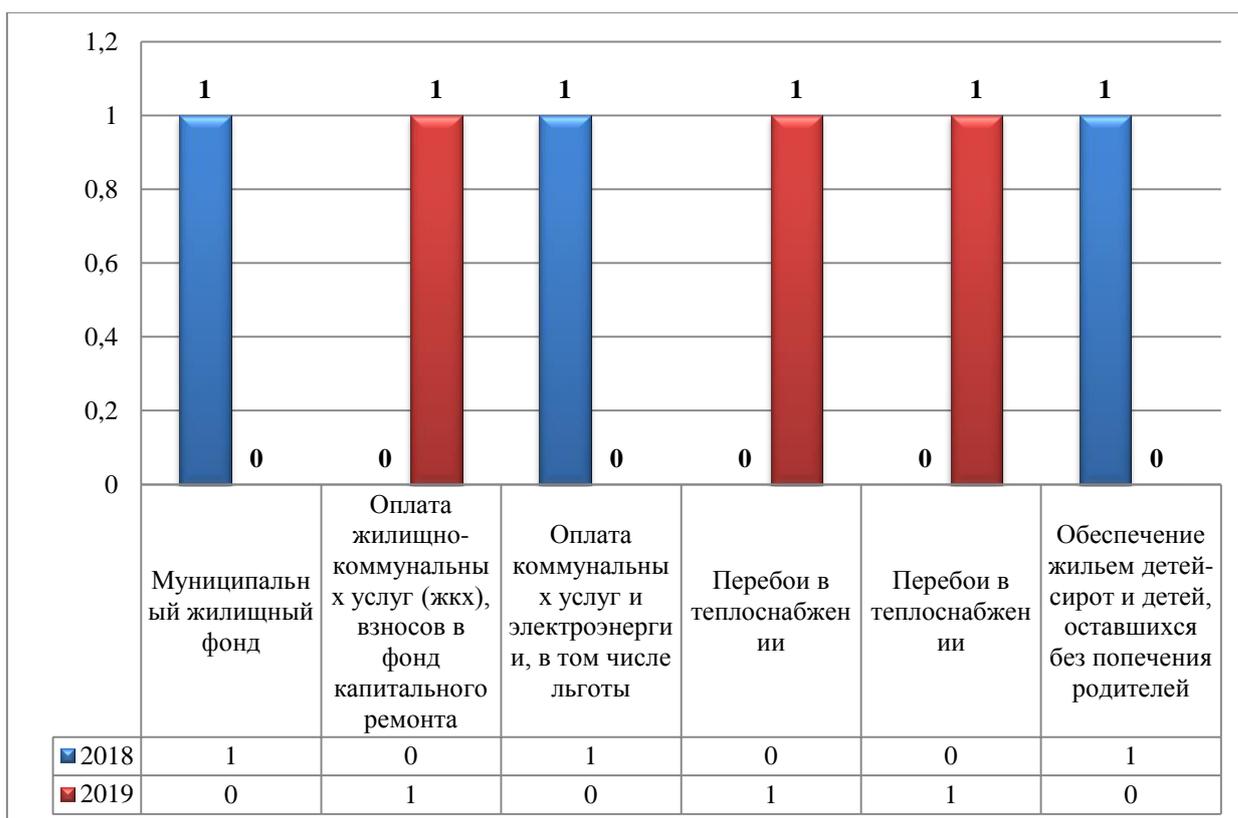


3.2. По вопросам охраны окружающей природной среды и сельского хозяйства за 2019 год поступило 2 обращения, что составляет 1%.

Вопросы экономики	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	7	3,7	9	4,7	
Налоги и сборы	1	0,5	0	0,0	-0,5
Оказание услуг в электронной форме, пользование информационными ресурсами	1	0,5	0	0,0	-0,5

Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)	0	0,0	1	0,5	0,5
Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	0	0,0	1	0,5	0,5
Сельское хозяйство	0	0,0	1	0,5	0,5
Ненадлежащее содержание домашних животных	0	0,0	1	0,5	0,5
Транспорт	1	0,5	0	0,0	-0,5
Дорожные знаки и дорожная разметка	1	0,5	0	0,0	-0,5

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, составляет 33,3%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,5%.



5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, который составляет 66,7%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,1%, из них:

Оборона, безопасность, законность	2018		2019		%
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	6	3,1	2	1,0	
Альтернативная гражданская служба	1	0,5	0	0,0	-0,5
Альтернативная гражданская служба	1	0,5	0	0,0	-0,5
Безопасность личности	0	0,0	1	0,5	0,5
Конфликты на бытовой почве	0	0,0	1	0,5	0,5
Безопасность общества	0	0,0	1	0,5	0,5
Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутривортовой территории и вне организованных автостоянок	0	0,0	1	0,5	0,5
Военная служба	5	2,6	0	0,0	-2,6
Дни воинской славы и памятные даты России. патриотическое воспитание	5	2,6	0	0,0	-2,6

III. Показатели

За I квартал 2019 года в комитет поступило 179 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2018 год		2019 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	29	15,2	58	30,1	50
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	145	75,9	95	49,2	-34,5
Благодарности	41	21,5	42	21,8	2,4

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 50%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 14,9%) при одинаковом количестве поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил - 34,5%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,7%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 2,4%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,3%).

100 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования. Из них: 10 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 7 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений, 9 – по вопросам заработной платы, 12 – по устройству и переводу в образовательные организации.

Количество обращений граждан осталось на том же уровне 0% (1 кв. 2018 –179; 1 кв. 2019 – 179).

Еще одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных на личном приеме председателем комитета по образованию, а также с выездом специалистов на место, при необходимости с участием заявителей.

	2018 год	2019 год	Динамика, %
Личный прием	6	1	-66,7
Обращения, рассмотренные с выездом на место	15	17	11,8
Направлено по принадлежности	3	3	0

В I квартале 2019 года уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 11,8% увеличилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.