

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2016 года

За 4 квартал 2016 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 237 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2015 года (316 обращений) наблюдается небольшое уменьшение обращений граждан, которое составляет 25%.

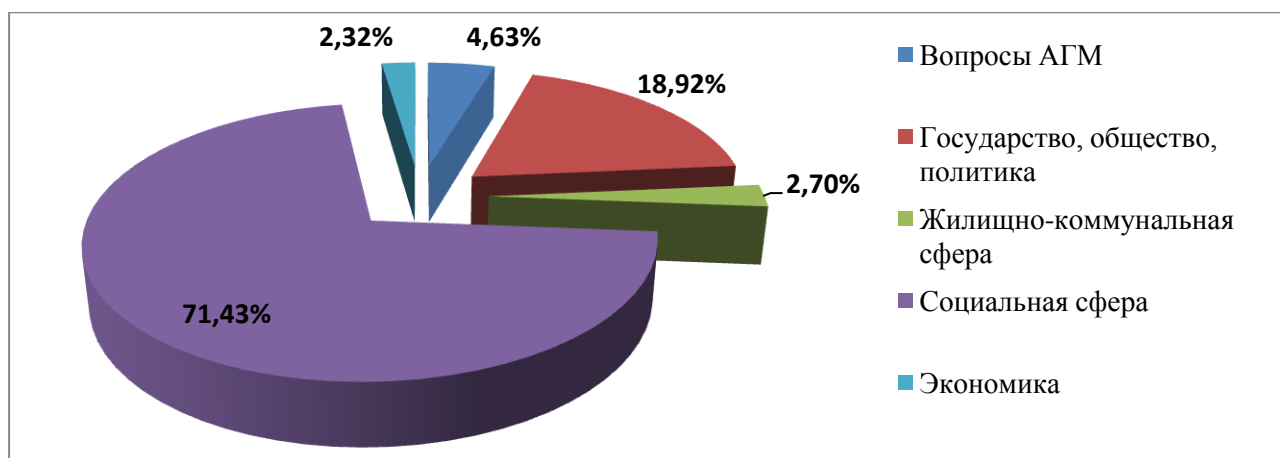
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2016 года в сравнении с 4 кварталом 2015 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2015 года	4 квартал 2016 года	
Всего поступило обращений	316	237	-25

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

С начала 2014 года учет обращений граждан ведется в БД «Обращения граждан» IBM LotusNotes.

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

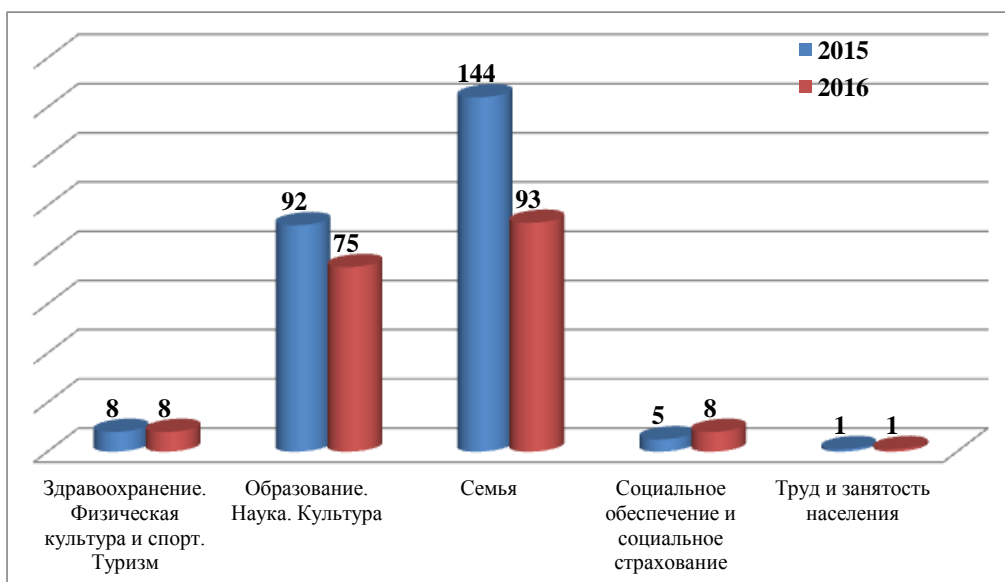


Анализ обращений граждан показывает, что в IV квартале 2016 года наибольшее количество обращений граждан (71,43%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2015 год –67,93). Наблюдается рост обращений по данному вопросу на 3,49%.

Вопросы раздела «Социальная сфера»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		250	67,93	185	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	8	2,17	8	3,09	0,91

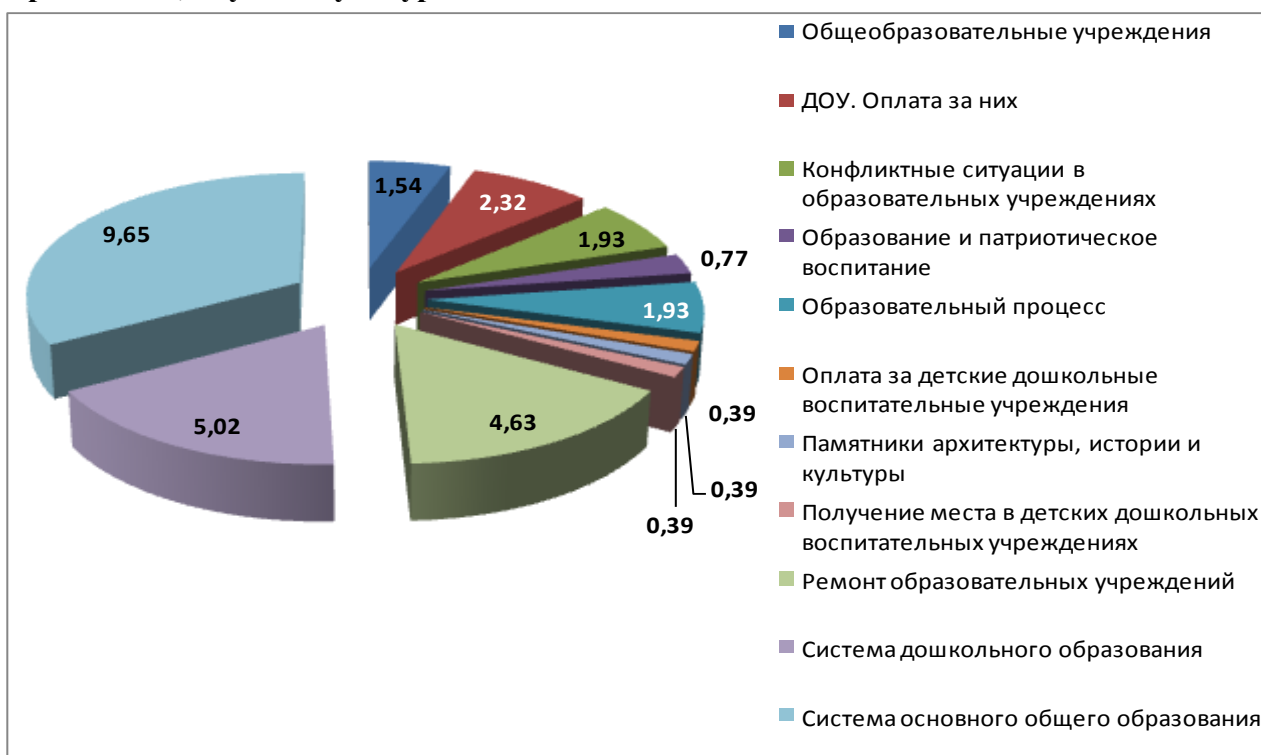
Лечение и оказание медицинской помощи	0	0	1	0,39	0,39
Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности	1	0,27	2	0,77	0,50
Работа медицинских учреждений и их сотрудников	1	0,27	0	0	-0,27
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	6	1,63	2	0,77	-0,86
Управление в сфере физической культуры и спорта	0	0	1	0,39	0,39
Физическая культура населения. физическое воспитание	0	0	2	0,77	0,77
Образование. Наука. Культура	92	25,00	75	28,96	3,96
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	1	0,27	0	0	-0,27
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	5	1,36	4	1,54	0,19
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	14	3,80	6	2,32	-1,49
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	4	1,09	5	1,93	0,84
Мероприятия стимулирующего характера. поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	1	0,27	0	0	-0,27
Образование и патриотическое воспитание	3	0,82	2	0,77	-0,04
Образовательный процесс. укрепление материальной базы системы образования и финансирование	5	1,36	5	1,93	0,57
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	2	0,54	1	0,39	-0,16
Памятники архитектуры, истории и культуры	0	0	1	0,39	0,39
Платное образование	1	0,27	0	0	-0,27
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	0	0	1	0,39	0,39
Предоставление общежития	2	0,54	0	0	-0,54
Ремонт образовательных учреждений	7	1,90	12	4,63	2,73
Система высшего профессионального образования. деятельность руководителей вузов	1	0,27	0	0	-0,27

Система дошкольного образования	16	4,35	13	5,02	0,67
Система основного общего образования	29	7,88	25	9,65	1,77
Труд и социальная защита работников системы образования	1	0,27	0	0	-0,27
Семья	144	39,13	93	35,91	-3,22
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	137	37,23	7	2,70	-34,53
Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	6	1,63	84	32,43	30,80
Поддержка матерей-одиночек	1	0,27	0	0	-0,27
Система поиска и поддержки талантливых детей	0	0	1	0,39	0,39
Усыновление (удочерение) детей	0	0	1	0,39	0,39
Социальное обеспечение и социальное страхование	5	1,36	8	3,09	1,73
Общественные благотворительные фонды	1	0,27	0	0	-0,27
Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	0	0	1	0,39	0,39
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	1	0,27	2	0,77	0,50
Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам	0	0	2	0,77	0,77
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	3	0,82	3	1,16	0,34
Труд и занятость населения	1	0,27	1	0,39	0,11
Трудовое законодательство. трудовой кодекс российской федерации	0	0	1	0,39	0,39
Трудовой стаж и трудовые книжки	1	0,27	0	0	-0,27

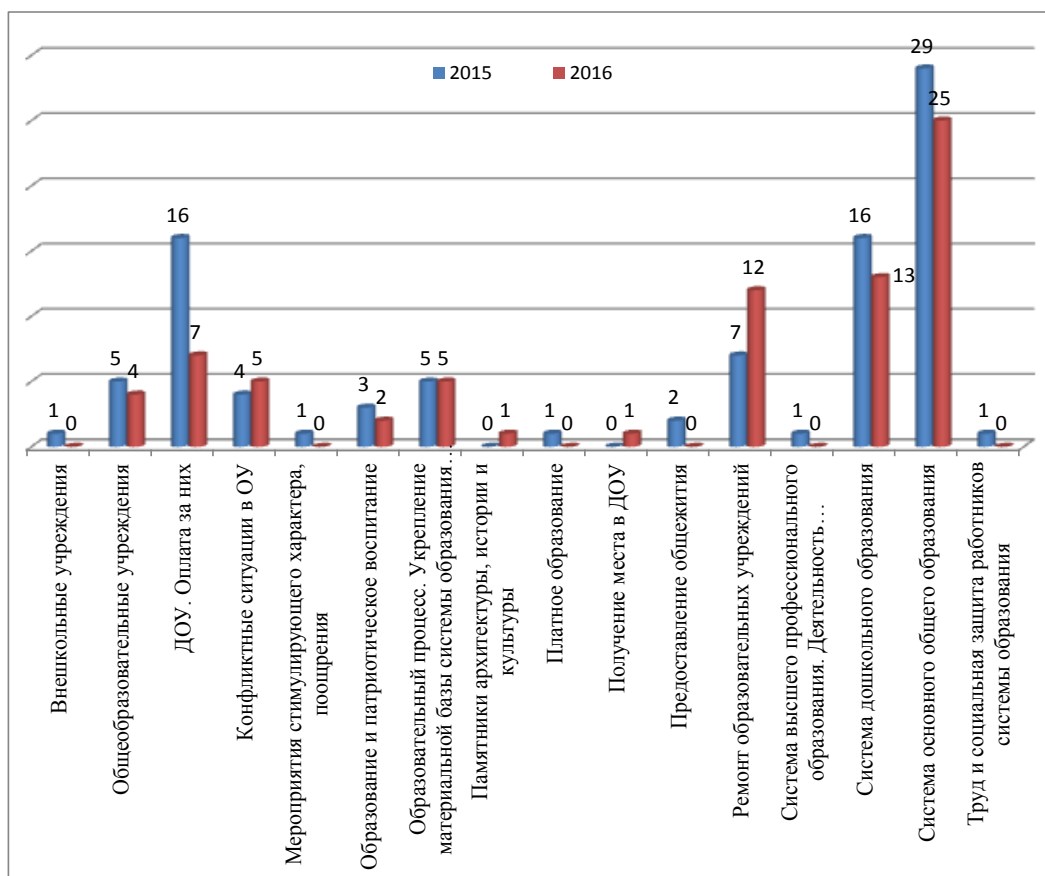


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

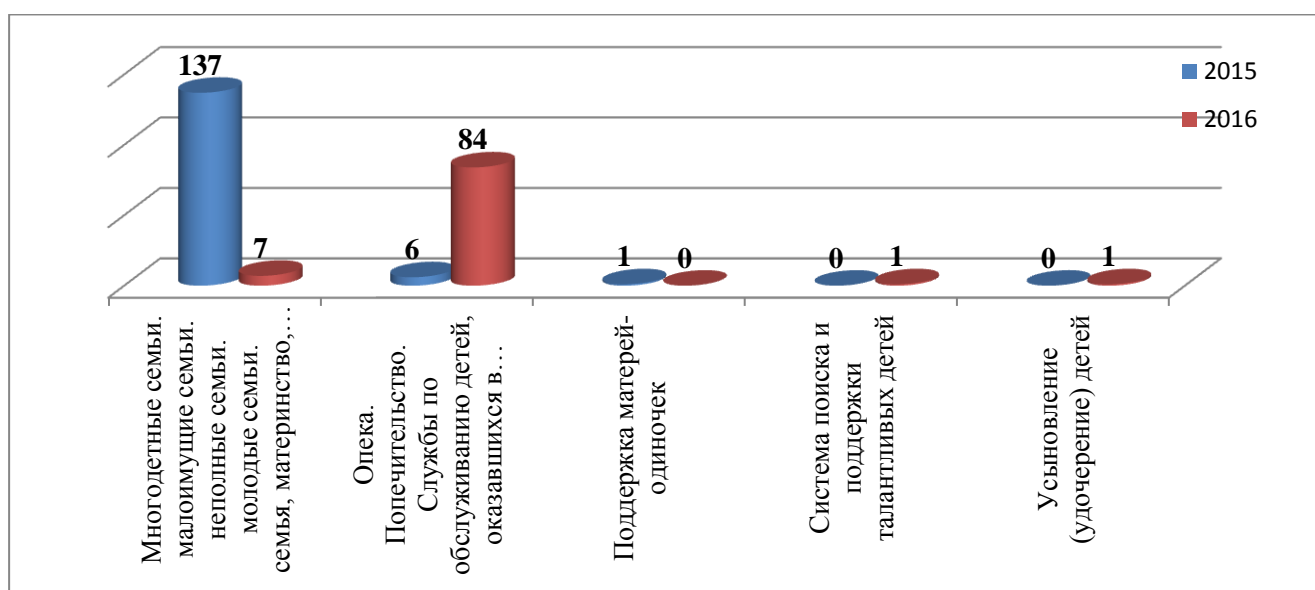
По вопросам образования, науки и культуры поступило 75 обращений, что составило 28,96% от общего количества обращений. Рост обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 28,96%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы основного общего образования.



В 2016 году по вопросам семьи поступило 93 обращения, что составило 35,91 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад числа обращений на 3,22%.

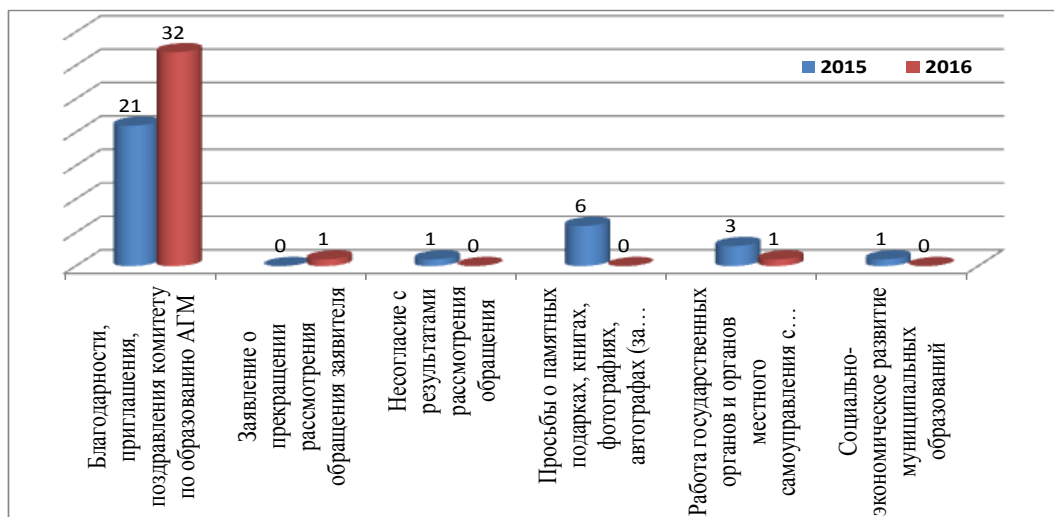


Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 18,92% от общего количества обращений в 2016 году. По сравнению с 2015 годом наблюдается рост числа обращений на 8,05%.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	40	10,87	49	18,92	
Гражданское право	1	0,27	0	0	-0,27
Опека и попечительство	1	0,27	0	0	-0,27
Конституционный строй	7	1,90	15	5,79	3,89
О предоставлении политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища	1	0,27	0	0	-0,27
Обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке	0	0	1	0,39	0,39
Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке	0	0	2	0,77	0,77
Политическая система, политические партии и общественные объединения	1	0,27	0	0	-0,27
Права на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством российской федерации	0	0	1	0,39	0,39
Права несовершеннолетних	1	0,27	0	0	-0,27
Право на образование	0	0	1	0,39	0,39
Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	2	0,54	0	0	-0,54
Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)	0	0	1	0,39	0,39
Праздники. памятные даты. юбилеи	1	0,27	9	3,47	3,20
Свобода мысли, слова. право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты	1	0,27	0	0	-0,27
Основы государственного управления	32	8,70	34	13,13	4,43
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	21	5,71	32	12,36	6,65
Заявление о прекращении	0	0	1	0,39	0,39

рассмотрения обращения заявителя					
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	1	0,27	0	0	-0,27
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	6	1,63	0	0	-1,63
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	3	0,82	1	0,39	-0,43
Социально-экономическое развитие муниципальных образований	1	0,27	0	0	-0,27

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Основы государственного управления», которых зарегистрировано 34, что составляет 13,13%.



Административные вопросы составляют 4,63 % от общего количества обращений граждан в 2016 году. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 5,42 %.

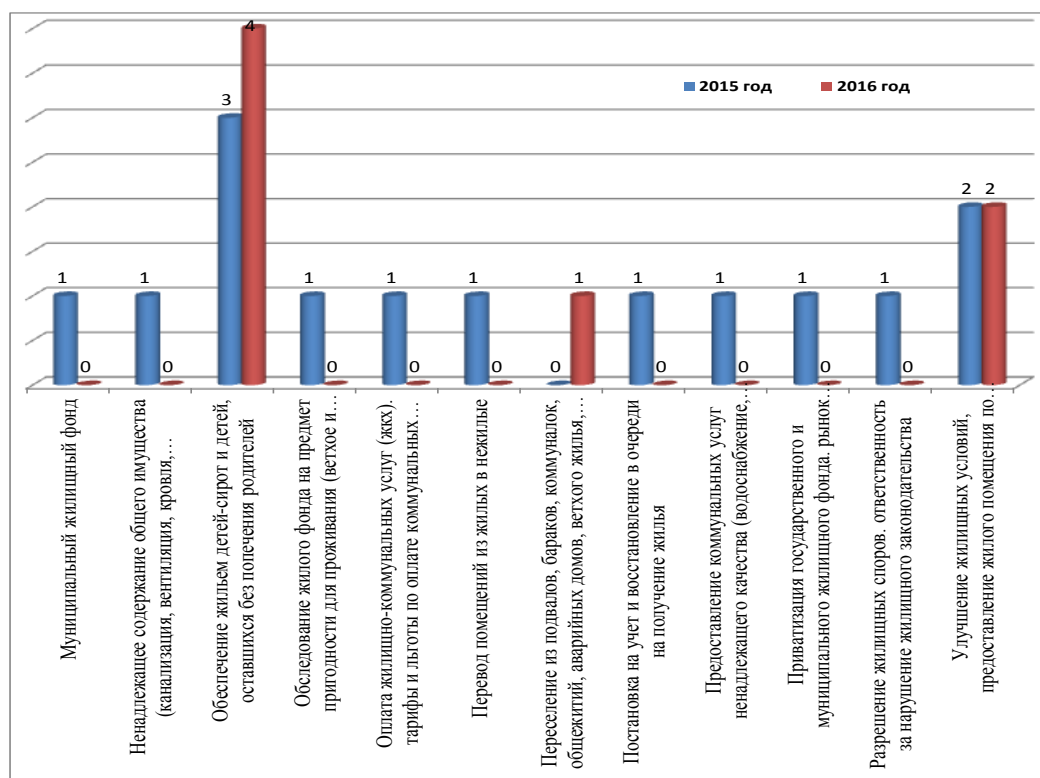
Административные вопросы	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	37	10,05	12	4,63	
Муниципальные услуги	0	0	3	1,16	1,16
Включение в муниципальный список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-	0	0	1	0,39	0,39

сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями специализированного жилищного фонда (государственная)					
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска (муниципальная)	0	0	2	0,77	0,77
Прочие	37	10,05	9	3,47	-6,58
Бездомные собаки	0	0,00	1	0,39	0,39
Прочие вопросы	37	10,05	8	3,09	-6,97

По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2016 году зарегистрировано 7 обращений, что составляет 2,7% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 1,1%.

Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	14	3,80	7	2,70	
Муниципальный жилищный фонд	1	0,27	0	0	-0,27
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	1	0,27	0	0	-0,27
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	3	0,82	4	1,54	0,73
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	1	0,27	0	0	-0,27
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	1	0,27	0	0	-0,27
Перевод помещений из жилых в	1	0,27	0	0	-0,27

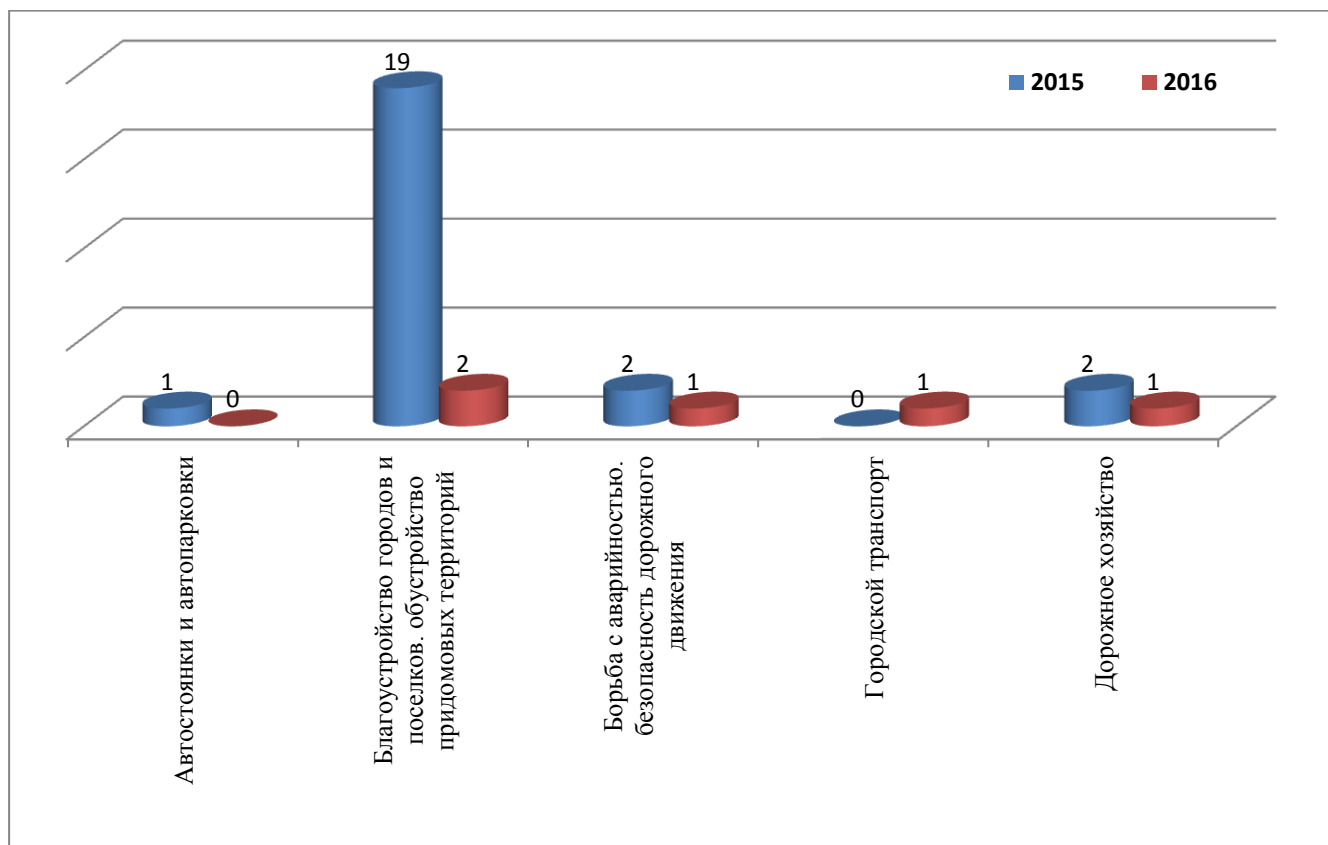
нежилые					
Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	0	1	0,39	0,39
Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья	1	0,27	0	0	-0,27
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	1	0,27	0	0	-0,27
Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. рынок жилья	1	0,27	0	0	-0,27
Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства	1	0,27	0	0	-0,27
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	2	0,54	2	0,77	0,23



В 2016 году зарегистрировано 6 обращений граждан по **экономическим вопросам**, что составляет 2,32% от общего количества обращений. Спад обращений составил 4,21 %.

Вопросы раздела «Экономика»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	24	6,52	6	2,32	
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	0	0	1	0,39	0,39
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	0	0	1	0,39	0,39
Хозяйственная деятельность	24	6,52	5	1,93	-4,59
Автостоянки и автопарковки	1	0,27	0	0	-0,27
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	19	5,16	2	0,77	-4,39
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	2	0,54	1	0,39	-0,16
Городской транспорт	0	0	1	0,39	0,39
Дорожное хозяйство	2	0,54	1	0,39	-0,16

Наибольшее количество обращений составляют вопросы хозяйственной деятельности.



III. Показатели

За 4 квартал 2016 года в комитет поступило 237 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2015 год		2016 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	19	6,01	15	6,33	0,32
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	193	61,08	188	79,32	18,25
Благодарности	19	6,01	32	13,50	7,49

В отчетном периоде незначительно увеличился процент положительно решенных обращений (рост составил 0,32%) при общем уменьшении (на 25%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Увеличился процент обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 18,25%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 7,49%).

80 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 92 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 10 - по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений, 17 – по прочим вопросам.

Количество обращений граждан уменьшилось на 25% (4 кв. 2015 – 316; 4 кв. 2016 – 237).

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.

	2015 год	2016 год	Динамика, %
Личный прием	7	5	-0,11
Обращения, рассмотренные с выездом на место	16	19	+2,95

В IV квартале 2016 года уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.