

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2016 год

За 2016 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 1017 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2015 года (1112 обращений) наблюдается небольшое уменьшение обращений граждан, которое составляет 8,54%.

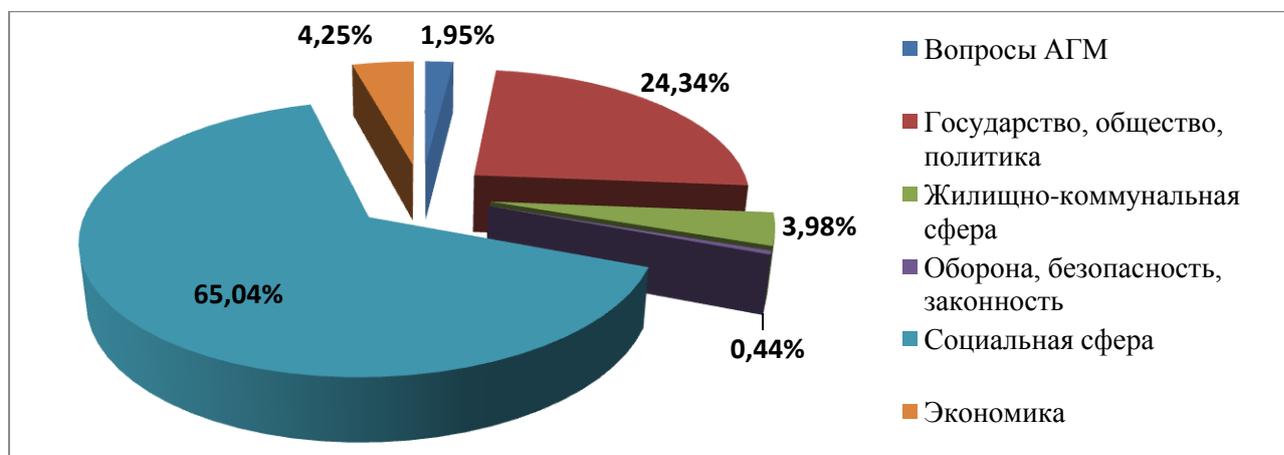
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2016 год в сравнении с 2015 годом

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2015 год	2016 год	
Всего поступило обращений	1112	1017	-8,54

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 2016 году наибольшее количество обращений граждан (65,04%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2015 год – 63,55%). Наблюдается рост обращений по данному вопросу на 1,49%.

Вопросы раздела «Социальная сфера»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
		741	63,55	735	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	29	2,49	22	1,95	-0,54

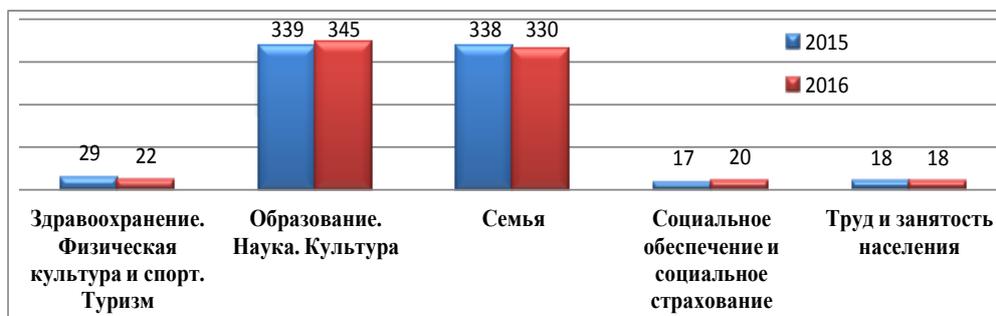
Детская медицина, сокращение младенческой смертности. программа «родовой сертификат»	0	0	1	0,09	0,09
Заккрытие медицинских учреждений	0	0	1	0,09	0,09
Лекарственное обеспечение	1	0,09	0	0	-0,09
Лечение и оказание медицинской помощи	0	0	2	0,18	0,18
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	0	0	1	0,09	0,09
Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности	1	0,09	4	0,35	0,27
Работа медицинских учреждений и их сотрудников	3	0,26	0	0	-0,26
Служба скорой и неотложной медицинской помощи	1	0,09	0	0	-0,09
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	16	1,37	9	0,80	-0,58
Укрепление материально-технической базы здравоохранения	1	0,09	0	0	-0,09
Управление в сфере физической культуры и спорта	5	0,43	2	0,18	-0,25
Физическая культура населения. физическое воспитание	0	0	2	0,18	0,18
Формирование и развитие ценностей здорового образа жизни	1	0,09	0	0	-0,09
Образование. Наука. Культура	339	29,07	345	30,53	1,46
Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях	2	0,17	0	0	-0,17
Библиотеки, дома культуры, кинотеатры	4	0,34	2	0,18	-0,17
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	18	1,54	26	2,30	0,76
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	40	3,43	10	0,88	-2,55
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	34	2,92	32	2,83	-0,08

Единый государственный экзамен	1	0,09	0	0	-0,09
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	10	0,86	26	2,30	1,44
Мероприятия стимулирующего характера.поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	1	0,09	0	0	-0,09
Образование и патриотическое воспитание	7	0,60	6	0,53	-0,07
Образовательный процесс.укрепление материальной базы системы образования и финансирование	14	1,20	17	1,50	0,30
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	3	0,26	2	0,18	-0,08
Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)	1	0,09	2	0,18	0,09
Памятники архитектуры, истории и культуры	0	0	1	0,09	0,09
Платное образование	2	0,17	0	0	-0,17
Повышение квалификации педагогов	0	0	1	0,09	0,09
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	25	2,14	7	0,62	-1,52
Предоставление льготы для отдельных категорий граждан на посещение культурных учреждений	1	0,09	0	0	-0,09
Предоставление общежития	3	0,26	0	0	-0,26
Программы обучения и учебники	1	0,09	1	0,09	0,00
Разработка и использование новых технологий в сфере образования (в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах)	1	0,09	1	0,09	0,00
Расширение форм получения дошкольного образования	1	0,09	1	0,09	0,00
Ремонт образовательных учреждений	17	1,46	44	3,89	2,44
Реорганизация неэффективных образовательных учреждений	3	0,26	1	0,09	-0,17
Связь образовательных учреждений с институтами опекунов, патроната, усыновления, лишения родительских прав	1	0,09	0	0	-0,09

Система высшего профессионального образования.деятельность руководителей вузов	2	0,17	0	0	-0,17
Система дошкольного образования	48	4,12	54	4,78	0,66
Система основного общего образования	98	8,40	109	9,65	1,24
Труд и социальная защита работников системы образования	1	0,09	2	0,18	0,09
Семья	338	28,99	330	29,20	0,22
Многодетные семьи.малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	54	4,63	37	3,27	-1,36
Опека.попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	282	24,19	289	25,58	1,39
Поддержка матерей-одиночек	2	0,17	0	0	-0,17
Семейные формы устройства детей-сирот. приемные семьи	0	0	1	0,09	0,09
Система поиска и поддержки талантливых детей	0	0	2	0,18	0,18
Усыновление (удочерение) детей	0	0	1	0,09	0,09
Социальное обеспечение и социальное страхование	17	1,46	20	1,77	0,31
Назначение и пересмотр размеров пенсий	0	0	1	0,09	0,09
Общественные благотворительные фонды	1	0,09	1	0,09	0,00
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	0	0	1	0,09	0,09
Реализация социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством	3	0,26	0	0	-0,26
Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими	1	0,09	1	0,09	0,00

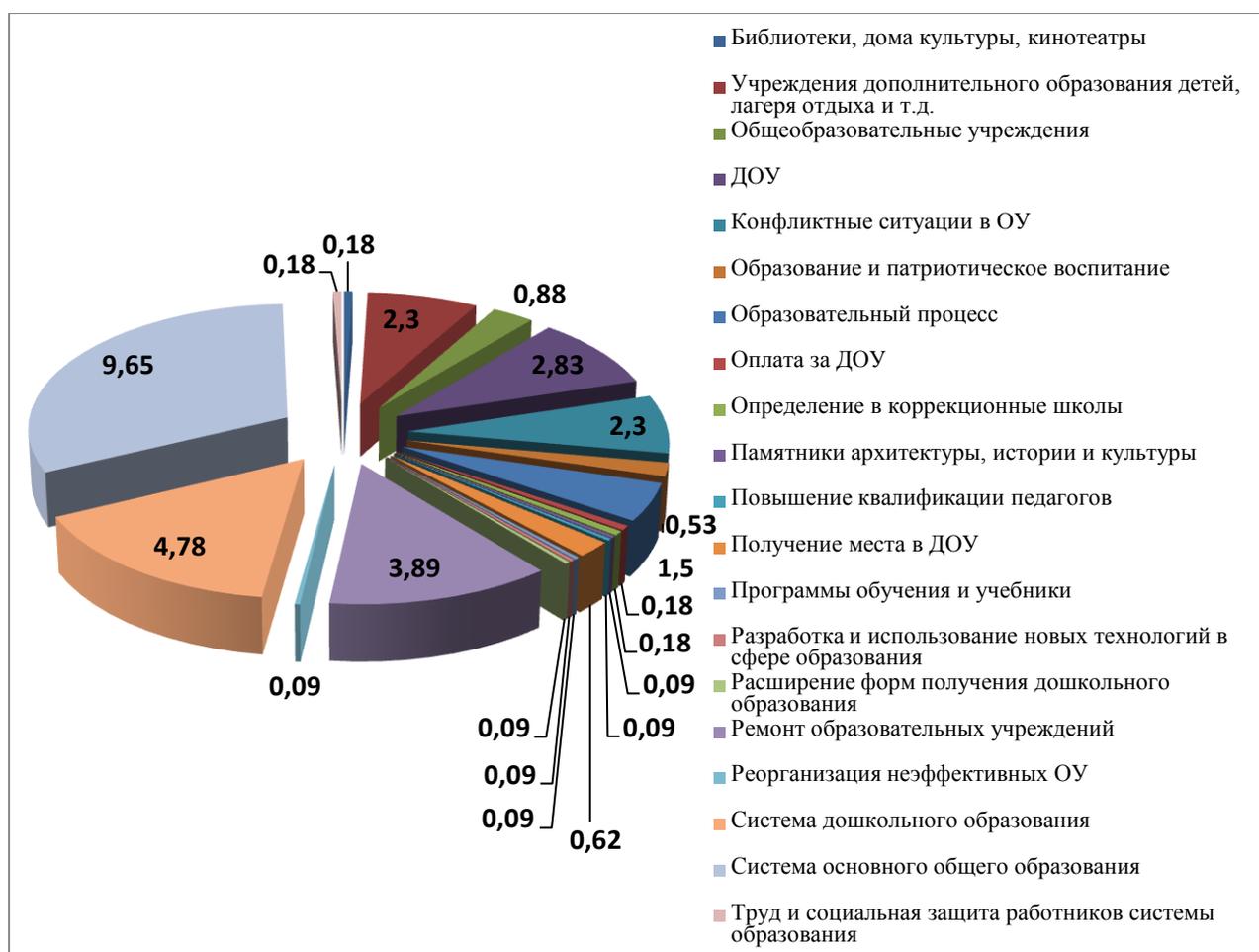
возможностями здоровья)					
Создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями, реализация государственной программы «доступная среда на 2011-2015 годы»	0	0	2	0,18	0,18
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	2	0,17	4	0,35	0,18
Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам	0	0	2	0,18	0,18
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	9	0,77	7	0,62	-0,15
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0	1	0,09	0,09
Трудоустройство инвалидов (лиц с ограниченными возможностями здоровья)	1	0,09	0	0	-0,09
Труд и занятость населения	18	1,54	18	1,59	0,05
Безработица, биржи труда.трудоустройство. организация общественных работ и т.д.	0	0	1	0,09	0,09
Задержка выплаты зарплаты	0	0	2	0,18	0,18
Начисление заработной платы	5	0,43	1	0,09	-0,34
Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных предприятиях	6	0,51	2	0,18	-0,34
Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,09	1	0,09	0,00
Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере	0	0	1	0,09	0,09
Охрана труда, условия труда.организация техники безопасности. аттестация рабочих мест и работников	1	0,09	0	0	-0,09
Просьбы о трудоустройстве	0	0	3	0,27	0,27
Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий	1	0,09	0	0	-0,09
Трудовое законодательство.трудовой кодекс российской федерации	0	0	1	0,09	0,09

Трудовой стаж и трудовые книжки	1	0,09	3	0,27	0,18
Трудовые вопросы работающих в районах Крайнего Севера	1	0,09	2	0,18	0,09
Трудовые отношения, заключение, изменение и прекращение трудового договора	2	0,17	1	0,09	-0,08

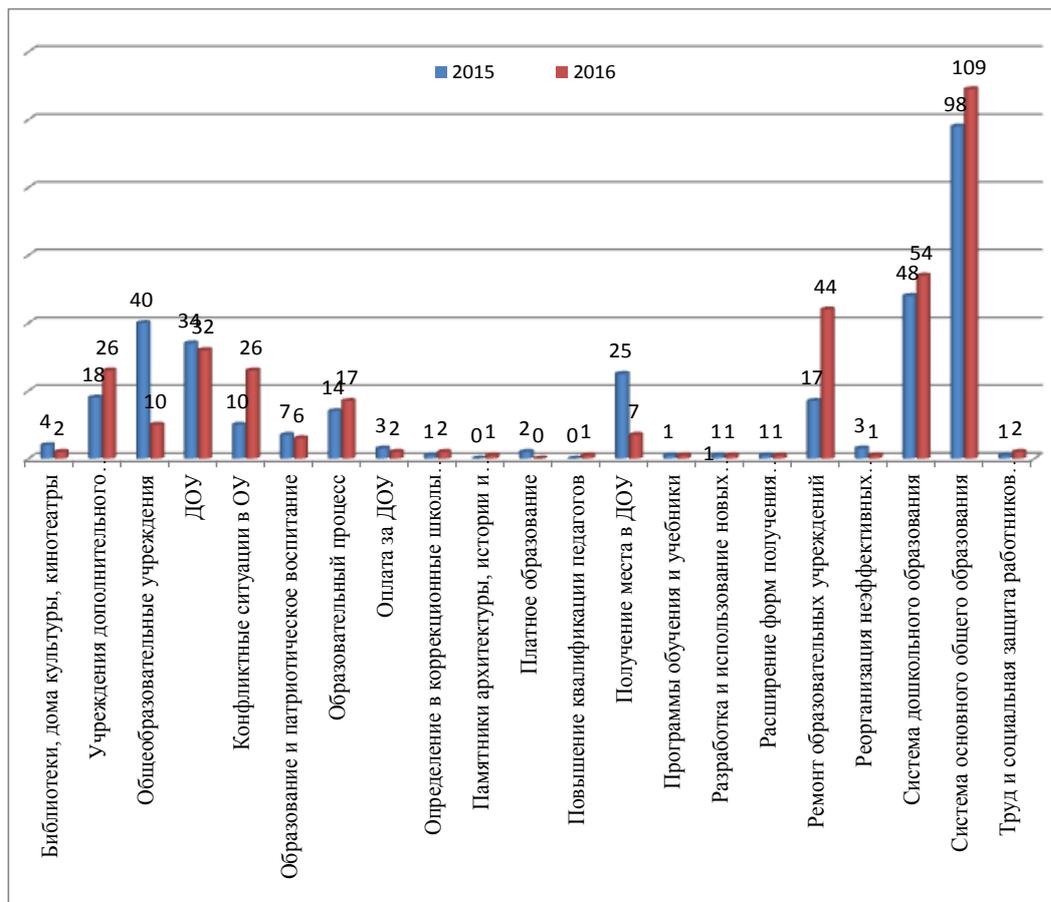


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

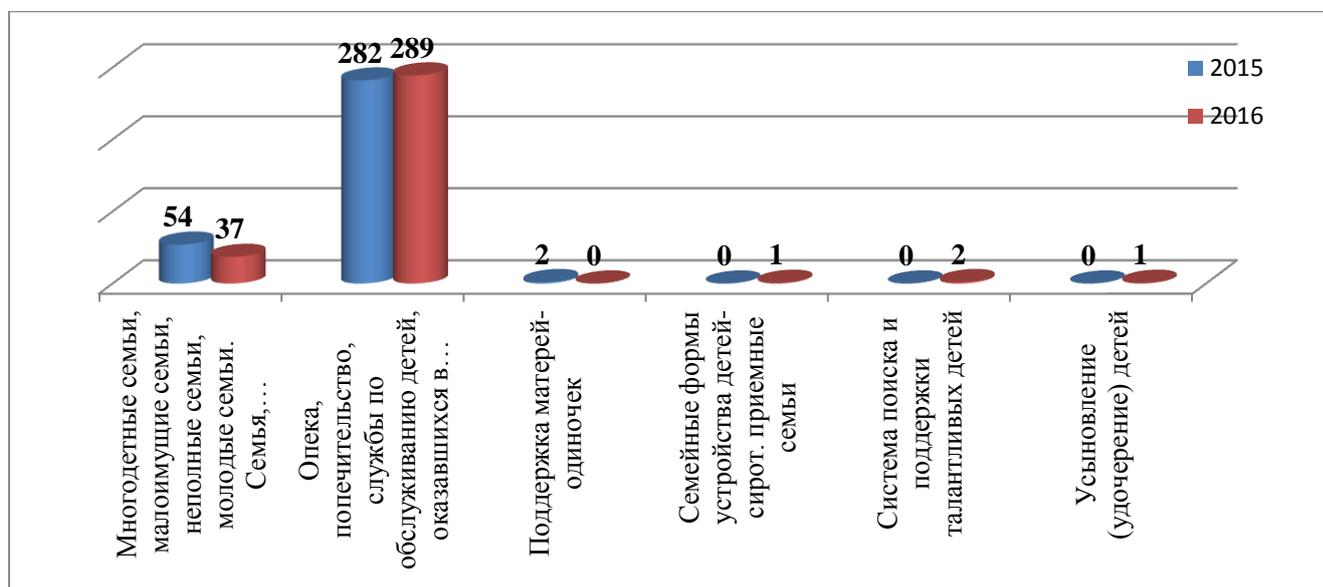
По вопросам образования, науки и культуры поступило 345 обращений, что составило 30,53% от общего количества обращений. Рост обращений граждан по вопросам образования, науки и культуры составил 1,46%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы основного общего образования.



В 2016 году по вопросам семьи поступило 330 обращений, что составило 29,2 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад числа обращений на 0,22%.

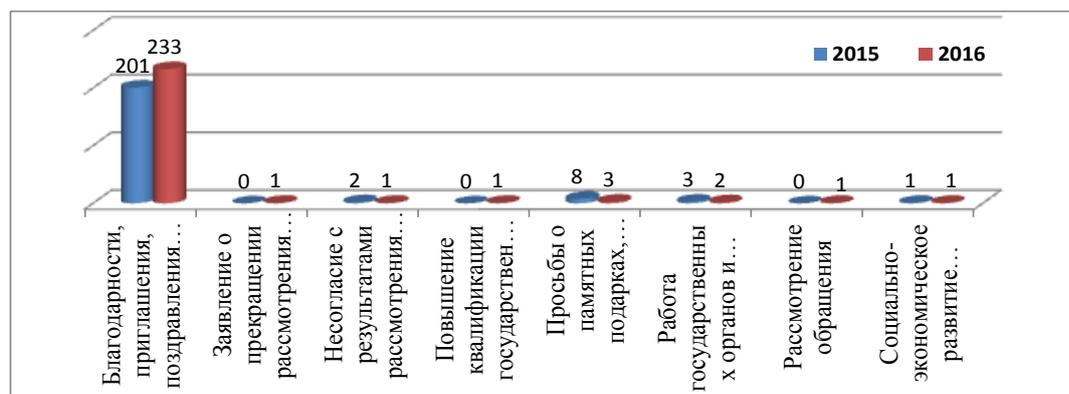


Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 24,34% от общего количества обращений в 2016 году. По сравнению с 2015 годом наблюдается рост числа обращений на 8,05%.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	245	21,01	275	24,34	
Гражданское право	3	0,26	1	0,09	-0,17
Опека и попечительство	3	0,26	1	0,09	-0,17
Конституционный строй	27	2,32	31	2,74	0,43
О предоставлении политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища	2	0,17	2	0,18	0,01
Обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке	0	0	1	0,09	0,09
Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке	0	0	2	0,18	0,18
Политическая система, политические партии и общественные объединения	2	0,17	2	0,18	0,01
Права инвалидов	1	0,09	0	0	-0,09
Права на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством российской федерации	0	0	1	0,09	0,09
Права несовершеннолетних	3	0,26	1	0,09	-0,17
Право на вознаграждение за труд	1	0,09	0	0	-0,09
Право на образование	10	0,86	8	0,71	-0,15
Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	3	0,26	1	0,09	-0,17
Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)	0	0	1	0,09	0,09
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	0	0	2	0,18	0,18
Право на труд	1	0,09	0	0	-0,09

Праздники.памятные даты. юбилеи	1	0,09	10	0,88	0,80
Религиозные проблемы (обращения из российской федерации и стран ближнего зарубежья)	1	0,09	0	0	-0,09
Свобода мысли, слова.право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты	2	0,17	0	0	-0,17
Основы государственного управления	215	18,44	243	21,50	3,07
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	201	17,24	233	20,62	3,38
Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	0	0	1	0,09	0,09
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	2	0,17	1	0,09	-0,08
Повышение квалификации государственных гражданских служащих	0	0	1	0,09	0,09
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	8	0,69	3	0,27	-0,42
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	3	0,26	2	0,18	-0,08
Рассмотрение обращения	0	0	1	0,09	0,09
Социально-экономическое развитие муниципальных образований	1	0,09	1	0,09	0,00

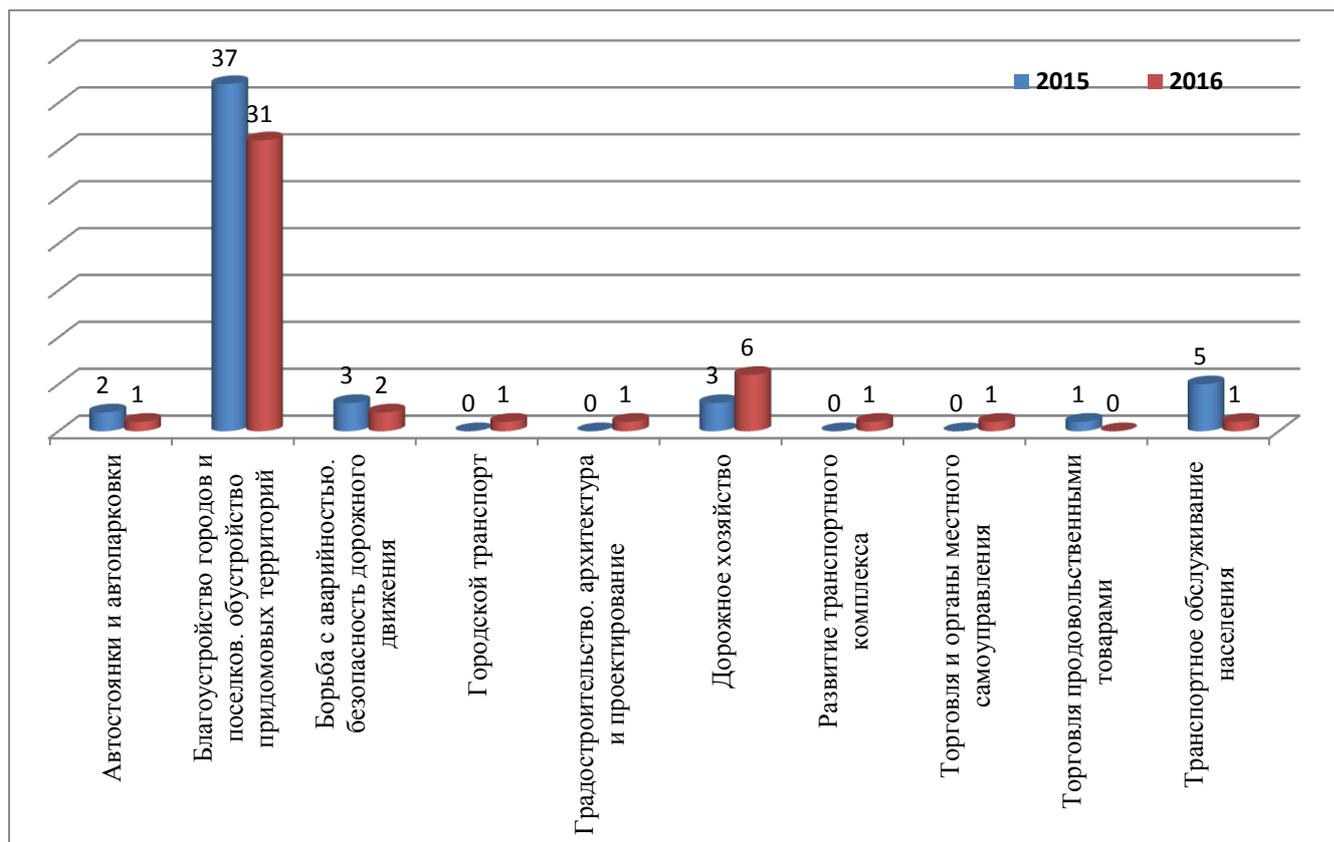
Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Основы государственного управления», которых зарегистрировано 243, что составляет 21,5%.



В 2016 году зарегистрировано 48 обращений граждан по экономическим вопросам, что составляет 4,25% от общего количества обращений. Спад обращений составил 0,21 %.

Вопросы раздела «Экономика»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	52	4,46	48	4,25	
Информация и информатизация	0	0	2	0,18	0,18
Информационные ресурсы.пользование информационными ресурсами	0	0	2	0,18	0,18
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	0	0	1	0,09	0,09
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	0	0	1	0,09	0,09
Финансы	1	0,09	0	0	-0,09
Нецелевое и неэффективное использование бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов	1	0,09	0	0	-0,09
Хозяйственная деятельность	51	4,37	45	3,98	-0,39
Автостоянки и автопарковки	2	0,17	1	0,09	-0,08
Благоустройство городов и поселков.обустройство придомовых территорий	37	3,17	31	2,74	-0,43
Борьба с аварийностью.безопасность дорожного движения	3	0,26	2	0,18	-0,08
Городской транспорт	0	0	1	0,09	0,09
Градостроительство.архитектура и проектирование	0	0	1	0,09	0,09
Дорожное хозяйство	3	0,26	6	0,53	0,27
Развитие транспортного комплекса	0	0	1	0,09	0,09
Торговля и органы местного самоуправления.размещение торговых точек	0	0	1	0,09	0,09
Торговля продовольственными товарами	1	0,09	0	0	-0,09
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)	5	0,43	1	0,09	-0,34

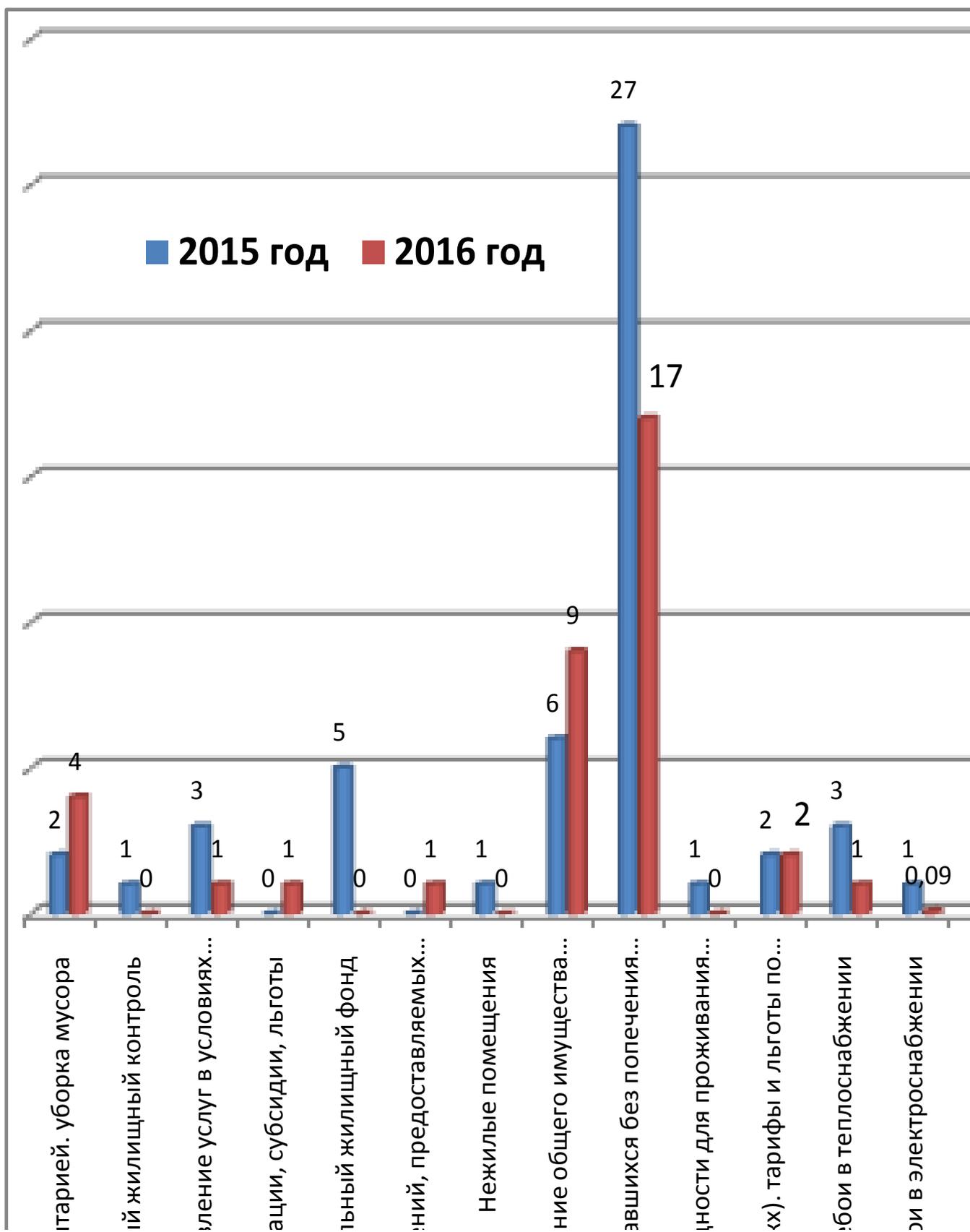
Наибольшее количество обращений составляют вопросы хозяйственной деятельности.



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2016 году зарегистрировано 45 обращений, что составляет 3,98% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 1,59%.

Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	65	5,57	45	3,98	
Борьба с антисанитарией, уборка мусора	2	0,17	4	0,35	0,18
Государственный жилищный контроль	1	0,09	0	0	-0,09
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	3	0,26	1	0,09	-0,17
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	0	0	1	0,09	0,09
Муниципальный жилищный фонд	5	0,43	0	0	-0,43
Нарушения при распределении жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, и улучшении	0	0	1	0,09	0,09

жилищных условий					
Нежилые помещения	1	0,09	0	0	-0,09
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	6	0,51	9	0,80	0,28
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	27	2,32	17	1,50	-0,81
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	1	0,09	0	0	-0,09
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх).тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	2	0,17	2	0,18	0,01
Перебои в теплоснабжении	3	0,26	1	0,09	-0,17
Перебои в электроснабжении	1	0,09	0	0	-0,09
Перевод помещений из жилых в нежилые	1	0,09	0	0	-0,09
Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	0	3	0,27	0,27
Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья	1	0,09	0	0	-0,09
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	2	0,17	2	0,18	0,01
Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда.рынок жилья	1	0,09	0	0	-0,09
Разрешение жилищных споров.ответственность за нарушение жилищного законодательства	1	0,09	0	0	-0,09
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	7	0,60	4	0,35	-0,25



Административные вопросы составляют 1,95 % от общего количества обращений граждан в 2016 году. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 3,11 %.

Административные вопросы	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
Вопросы АГМ	59	5,06	22	1,95	-3,11
Муниципальные услуги	0	0	5	0,44	0,44
Включение в муниципальный список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями специализированного жилищного фонда (государственная)	0	0	1	0,09	0,09
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	3	0,27	0,27
Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (муниципальная)	0	0	1	0,09	0,09
Прочие	59	5,06	17	1,50	-3,56
Административные правонарушения	0	0	2	0,18	0,18
Бездомные собаки	0	0	1	0,09	0,09
Прочие вопросы	59	5,06	14	1,24	-3,82

По вопросам раздела «Оборона, безопасность, законность» в 2016 году зарегистрировано 5 обращений, что составляет 0,44% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается рост на 0,1%.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	4	0,34	5	0,44	0,10
Безопасность и охрана	4	0,34	4	0,35	0,01

правопорядка					
Конфликты на бытовой почве	3	0,26	1	0,09	-0,17
Необоснованное привлечение к административной ответственности	1	0,09	0	0	-0,09
Паспортная система.регистрация по месту жительства и месту пребывания	0	0	3	0,27	0,27

III. Показатели

За 2016 год в комитет поступило 1017 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	94	8,45	57	5,6	-2,85
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	736	66,19	887	87,22	21,03
Благодарности	192	17,27	231	22,71	5,45

В отчетном периоде незначительно уменьшился процент положительно решенных обращений (спад составил 2,85%) при общем уменьшении (на 8,54%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Увеличился процент обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 21,03%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 5,45%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 8,54% (2015 – 1112; 2016 – 1017).

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	27	20	-0,46
Обращения, рассмотренные с выездом на место	75	74	+0,53

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

Характер обращений граждан не изменился.