

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2017 года

За 4 квартал 2017 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 218 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2016 года (237 обращений) наблюдается небольшое уменьшение обращений граждан, которое составляет 8%.

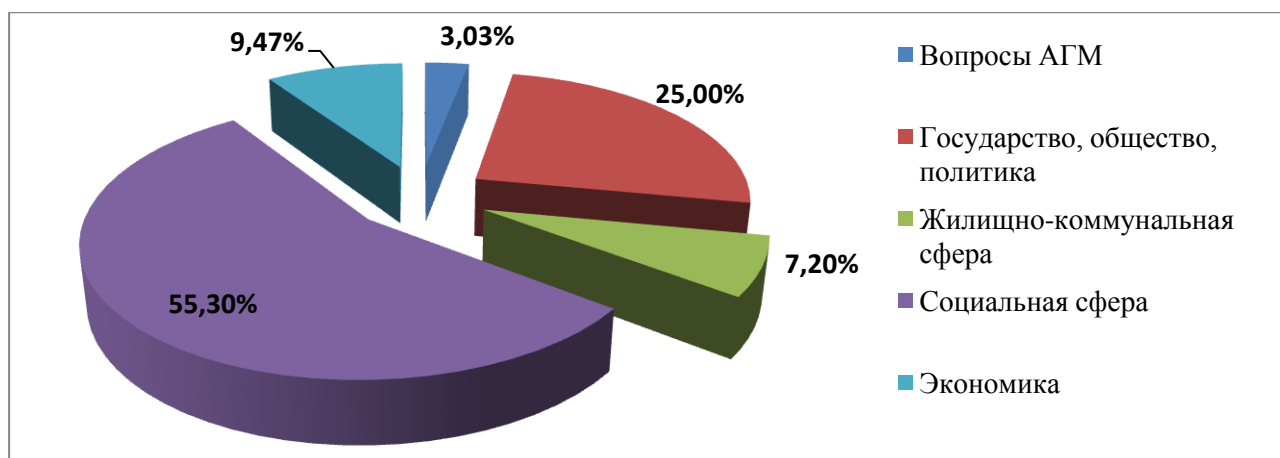
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2017 года в сравнении с 4 кварталом 2016 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2016 года	4 квартал 2017 года	
Всего поступило обращений	237	218	-8,01

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.



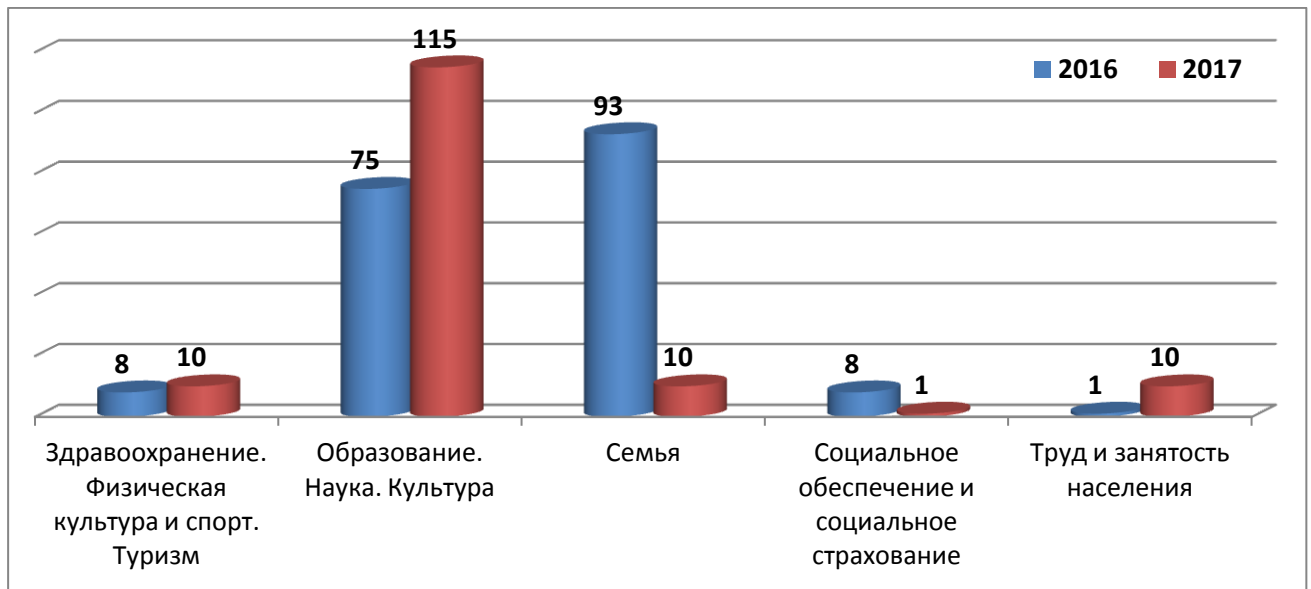
Анализ обращений граждан показывает, что в IV квартале 2017 года наибольшее количество обращений граждан (55,30%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2016 год – 71,43). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 16,13%.

Вопросы раздела «Социальная сфера»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		185	71,43	146	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	8	3,09	10	3,79	0,70

Государственное и муниципальное здравоохранение	0	0,00	1	0,38	0,38
Лечение и оказание медицинской помощи	1	0,39	0	0,00	-0,39
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	0	0,00	2	0,76	0,76
Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности	2	0,77	0	0,00	-0,77
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	2	0,77	5	1,89	1,12
Управление в сфере физической культуры и спорта	1	0,39	0	0,00	-0,39
Физическая культура населения. физическое воспитание	2	0,77	2	0,76	-0,01
Образование. Наука. Культура	75	28,96	115	43,56	14,60
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха	0	0,00	13	4,92	4,92
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	4	1,54	8	3,03	1,49
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	6	2,32	12	4,55	2,23
Единый государственный экзамен	0	0,00	1	0,38	0,38
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	5	1,93	6	2,27	0,34
Мероприятия стимулирующего характера, поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	0	0,00	1	0,38	0,38
Образование и патриотическое воспитание	2	0,77	0	0,00	-0,77
Образовательный процесс, укрепление материальной базы системы образования и финансирование	5	1,93	9	3,41	1,48
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	1	0,39	2	0,76	0,37
Памятники архитектуры, истории и культуры	1	0,39	0	0,00	-0,39
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	1	0,39	2	0,76	0,37
Программы обучения и учебники	0	0,00	2	0,76	0,76
Ремонт образовательных учреждений	12	4,63	14	5,30	0,67
Система дошкольного образования	13	5,02	17	6,44	1,42

Система основного общего образования	25	9,65	27	10,23	0,57
Труд и социальная защита работников системы образования	0	0,00	1	0,38	0,38
Семья	93	35,91	10	3,79	-32,12
Многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи, семья, материнство, отцовство и детство	7	2,70	9	3,41	0,71
Опека, попечительство, службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	1	0,39	1	0,38	-0,01
Система поиска и поддержки талантливых детей	1	0,39	0	0,00	-0,39
Усыновление (удочерение) детей	1	0,39	0	0,00	-0,39
Социальное обеспечение и социальное страхование	8	3,09	1	0,38	-2,71
Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	1	0,39	0	0,00	-0,39
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	2	0,77	0	0,00	-0,77
Социальная защита работающих в условиях крайнего севера, сибиря и дальнего востока	0	0,00	1	0,38	0,38
Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам	2	0,77	0	0,00	-0,77
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	3	1,16	0	0,00	-1,16
Труд и занятость населения	1	0,39	10	3,79	3,40
Безработица, биржи труда, трудоустройство, организация общественных работ и т.д.	0	0,00	1	0,38	0,38
Начисление заработной платы	0	0,00	2	0,76	0,76
Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	0	0,00	1	0,38	0,38
Просьбы о трудоустройстве	0	0,00	3	1,14	1,14
Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров, восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	0	0,00	1	0,38	0,38

Трудовое законодательство, трудовой кодекс российской федерации	1	0,39	0	0,00	-0,39
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,38	0,38
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	0	0,00	1	0,38	0,38

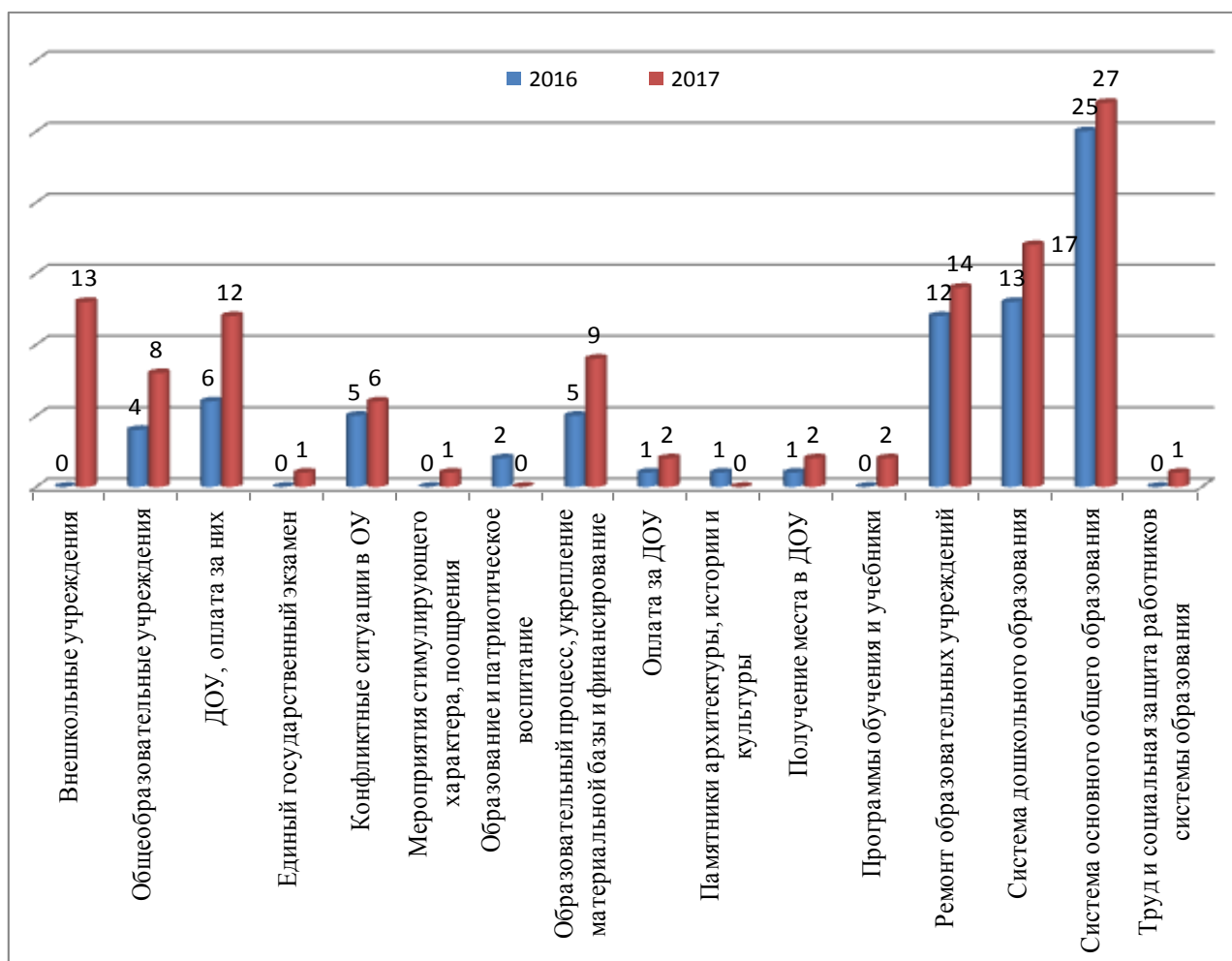


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования.

По вопросам образования, науки и культуры поступило 115 обращений, что составило 43,56% от общего количества обращений. Рост обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 14,6%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы основного общего образования.

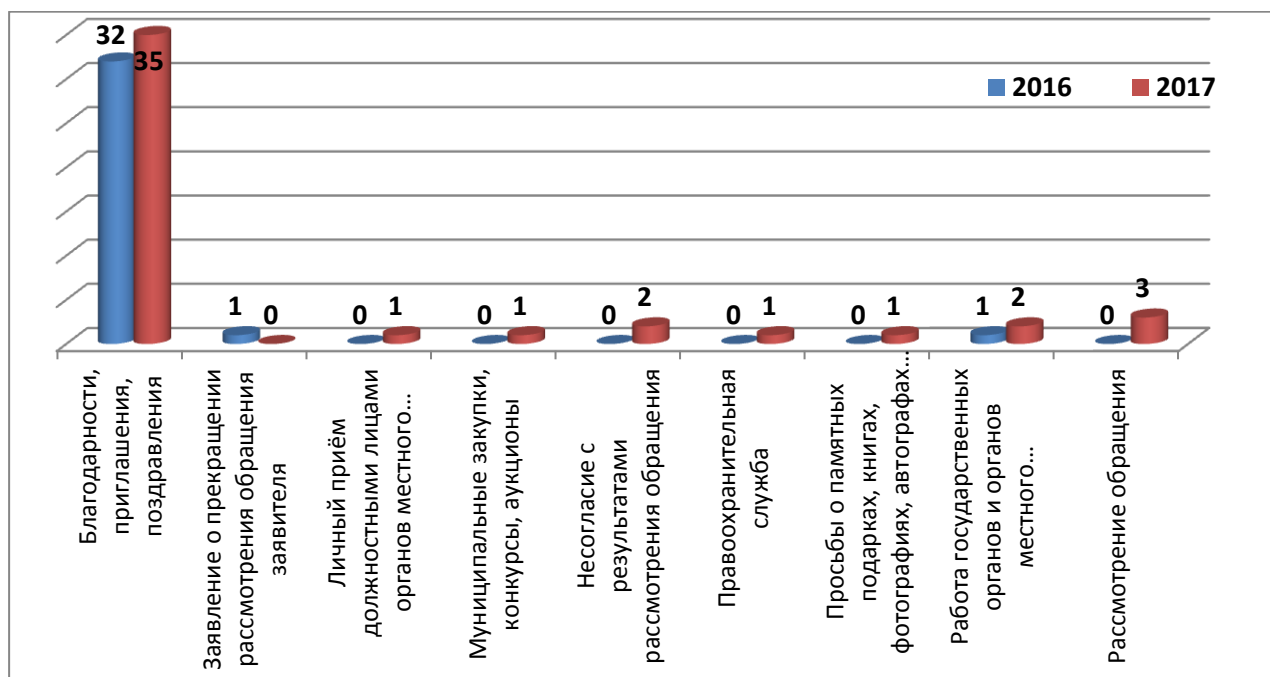


Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 25% от общего количества обращений в 2017 году. По сравнению с 2016 годом наблюдается рост числа обращений на 6,08%.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	49	18,92	66	25,00	
Гражданское право	0	0	2	0,76	0,76
Опека и попечительство	0	0	2	0,76	0,76
Конституционный строй	15	5,79	18	6,82	1,03
Награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды	0	0,00	2	0,76	0,76
Обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных	1	0,39	0	0,00	-0,39

лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке					
Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке	2	0,77	0	0,00	-0,77
Права инвалидов	0	0,00	1	0,38	0,38
Права на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством российской федерации	1	0,39	0	0,00	-0,39
Право на образование	1	0,39	1	0,38	-0,01
Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)	1	0,39	0	0,00	-0,39
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	0	0,00	1	0,38	0,38
Праздники. памятные даты. юбилеи	9	3,47	13	4,92	1,45
Основы государственного управления	34	13,13	46	17,42	4,30
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	32	12,36	35	13,26	0,90
Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	1	0,39	0	0,00	-0,39
Личный приём должностными лицами органов местного самоуправления	0	0,00	1	0,38	0,38
Муниципальные закупки, конкурсы, аукционы	0	0,00	1	0,38	0,38
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	0	0,00	2	0,76	0,76
Правоохранительная служба	0	0,00	1	0,38	0,38
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	0	0,00	1	0,38	0,38
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	1	0,39	2	0,76	0,37
Рассмотрение обращения	0	0,00	3	1,14	1,14

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Основы государственного управления», которых зарегистрировано 46, что составляет 17,42%.

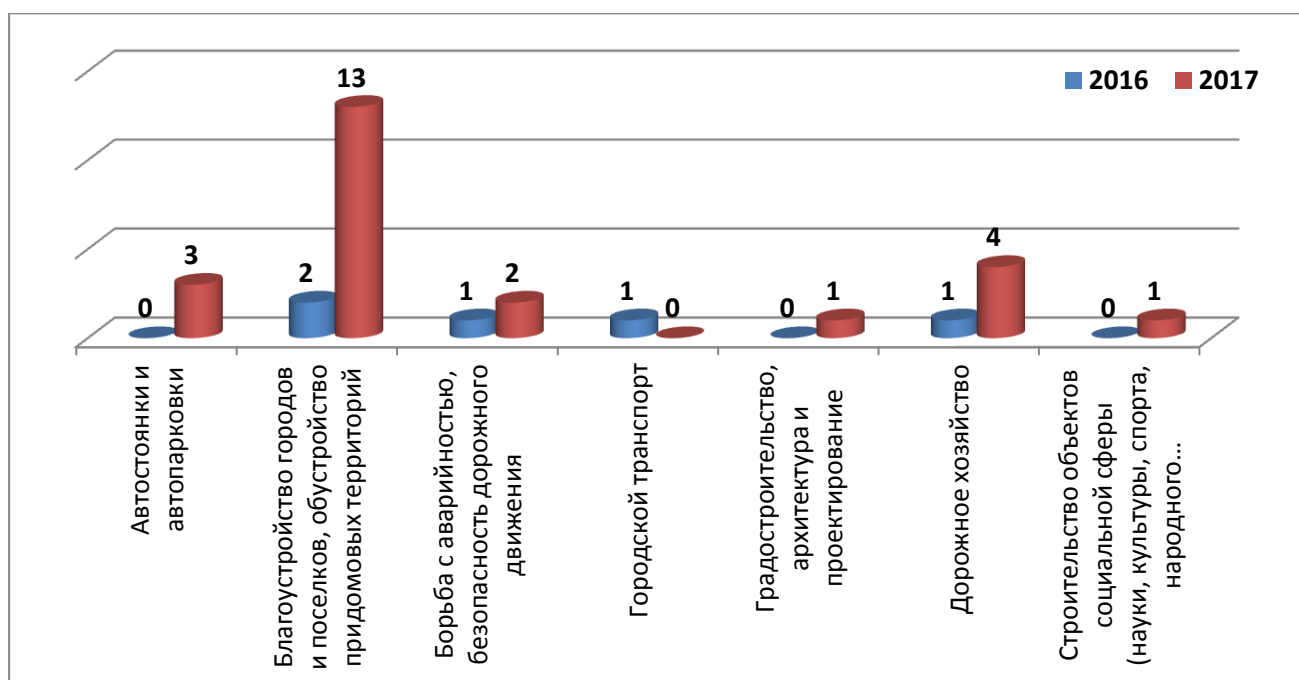


В 2017 году зарегистрировано 25 обращений граждан по **экономическим вопросам**, что составляет 9,47% от общего количества обращений. Рост обращений составил 7,15 %.

Вопросы раздела «Экономика»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	6	2,32	25	9,47	
Информация и информатизация	0	0,00	1	0,38	0,38
Реклама (за исключением рекламы в сми)	0	0,00	1	0,38	0,38
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	1	0,39	0	0,00	-0,39
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	1	0,39	0	0,00	-0,39
Хозяйственная деятельность	5	1,93	24	9,09	7,16
Автостоянки и автопарковки	0	0	3	1,14	1,14
Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий	2	0,77	13	4,92	4,15
Борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	1	0,39	2	0,76	0,37
Городской транспорт	1	0,39	0	0,00	-0,39
Градостроительство, архитектура	0	0,00	1	0,38	0,38

и проектирование					
Дорожное хозяйство	1	0,39	4	1,52	1,13
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	0,00	1	0,38	0,38

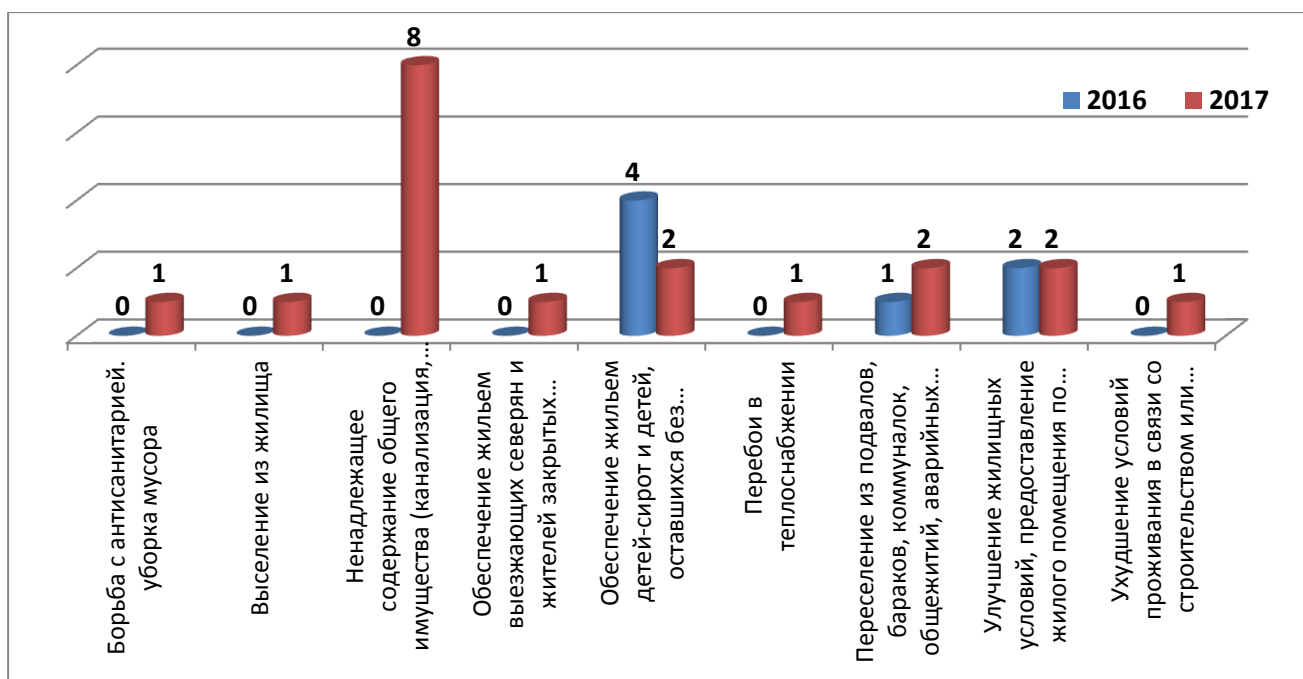
Наибольшее количество обращений составляют вопросы хозяйственной деятельности.



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2017 году зарегистрировано 19 обращений, что составляет 7,2% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост числа обращений на 4,49%.

Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	7	2,70	19	7,20	
Борьба с антисанитарией. уборка мусора	0	0,00	1	0,38	0,38
Выселение из жилища	0	0,00	1	0,38	0,38
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	0,00	8	3,03	3,03
Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-	0	0,00	1	0,38	0,38

территориальных образований					
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	4	1,54	2	0,76	-0,79
Перебои в теплоснабжении	0	0,00	1	0,38	0,38
Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	1	0,39	2	0,76	0,37
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	2	0,77	2	0,76	-0,01
Ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	0	0,00	1	0,38	0,38



Административные вопросы составляют 3,03 % от общего количества обращений граждан в 2017 году. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается спад на 1,6 %.

Административные вопросы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	12	4,63	8	3,03	
Муниципальные услуги	3	1,16	0	0,00	-1,16
Включение в муниципальный список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения	1	0,39	0	0,00	-0,39

родителей, лиц из числа детей-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)	2	0,77	0	0,00	-0,77
Прочие	9	3,47	8	3,03	-0,44
Административные правонарушения	0	0,00	4	1,52	1,52
Бездомные собаки	1	0,39	2	0,76	0,37
Прочие вопросы	8	3,09	2	0,76	-2,33

III. Показатели

За 4 квартал 2017 года в комитет поступило 218 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2016 год		2017 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	15	5,79	12	4,55	-1,25
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	193	74,52	193	73,11	-1,41
Благодарности	32	12,36	35	13,26	0,90

В отчетном периоде незначительно уменьшился процент положительно решенных обращений (спад составил 1,25%) при общем уменьшении (на 8,01%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

На прежнем уровне сохранился процент обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации и увеличилось количество благодарностей (рост составил 0,9%).

115 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 10 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних,

14 - по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений, 36 – по прочим вопросам.

Количество обращений граждан уменьшилось на 9% (4 кв. 2016 – 237; 4 кв. 2017 – 218).

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.

	2016 год	2017 год	Динамика, %
Личный прием	5	7	0,72
Обращения, рассмотренные с выездом на место	19	10	-3,55

В IV квартале 2017 года незначительно увеличилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.