

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2016 года

За 2 квартал 2016 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 377 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2015 года (383 обращения) наблюдается спад обращений граждан, который составляет 1,56%.

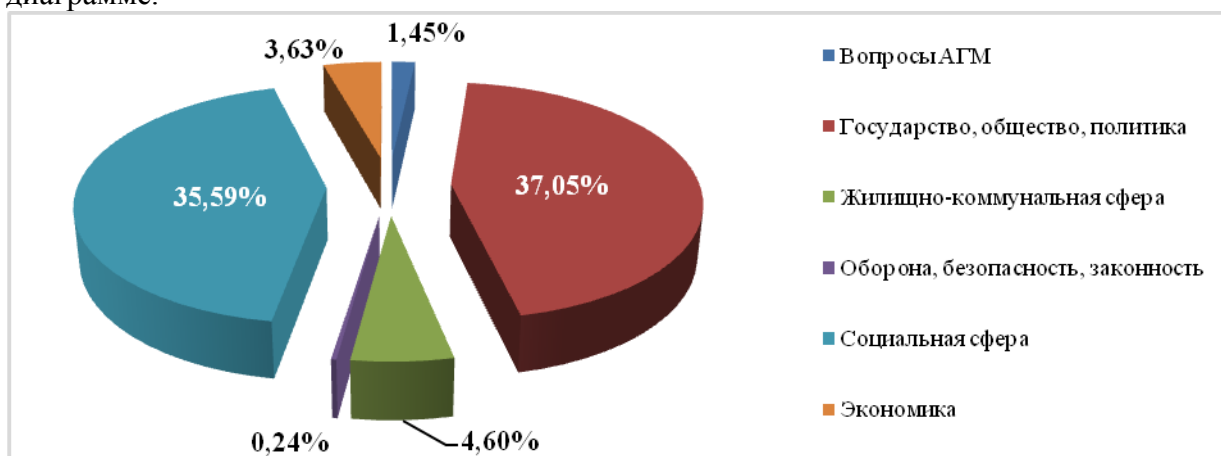
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2016 года в сравнении со 2 кварталом 2015 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2015 года	2 квартал 2016 года	
Всего поступило обращений	383	377	-1,56

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.

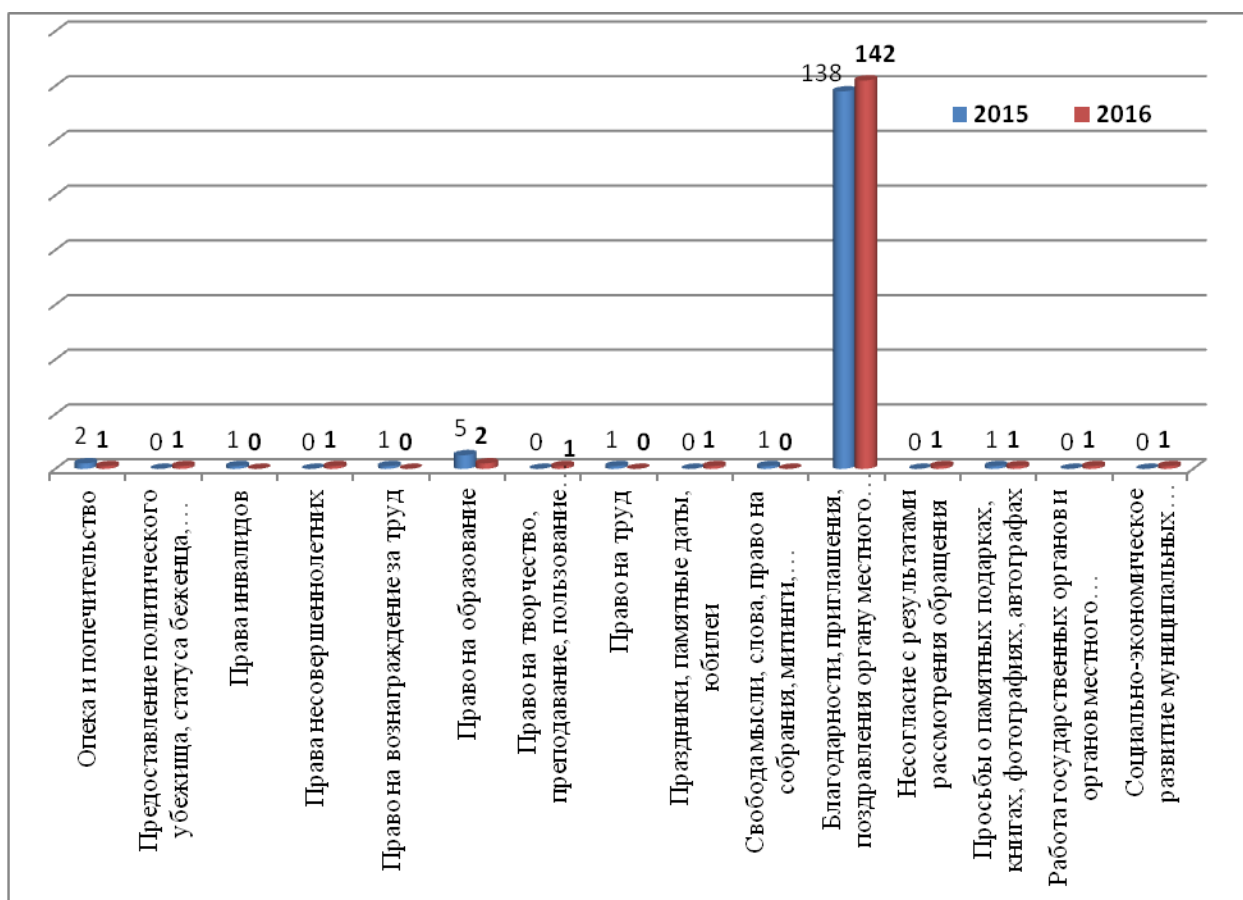


Анализ обращений граждан показывает, что во II квартале 2016 года наибольшее количество обращений граждан (37,05%) касаются вопросов государства, общества и политики (2015 год - 37,5%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 0,45%.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		150	37,50	153	
Гражданское право	2	0,50	1	0,24	-0,26
Опека и попечительство	2	0,50	1	0,24	-0,26

Конституционный строй	9	2,25	6	1,45	-0,80
О предоставлении политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища	0	0,00	1	0,24	0,24
Права инвалидов	1	0,25	0	0,00	-0,25
Права несовершеннолетних	0	0,00	1	0,24	0,24
Право на вознаграждение за труд	1	0,25	0	0,00	-0,25
Право на образование	5	1,25	2	0,48	-0,77
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	0	0,00	1	0,24	0,24
Право на труд	1	0,25	0	0,00	-0,25
Праздники. памятные даты. Юбилеи	0	0,00	1	0,24	0,24
Свобода мысли, слова. право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты	1	0,25	0	0,00	-0,25
Основы государственного управления	139	34,75	146	35,35	0,60
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	138	34,50	142	34,38	-0,12
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	0	0,00	1	0,24	0,24
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	1	0,25	1	0,24	-0,01
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	0	0,00	1	0,24	0,24
Социально-экономическое развитие муниципальных образований	0	0,00	1	0,24	0,24

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, приглашения, поздравления комитету по образованию АГМ», которых зарегистрировано 142, что составляет 34,38%.



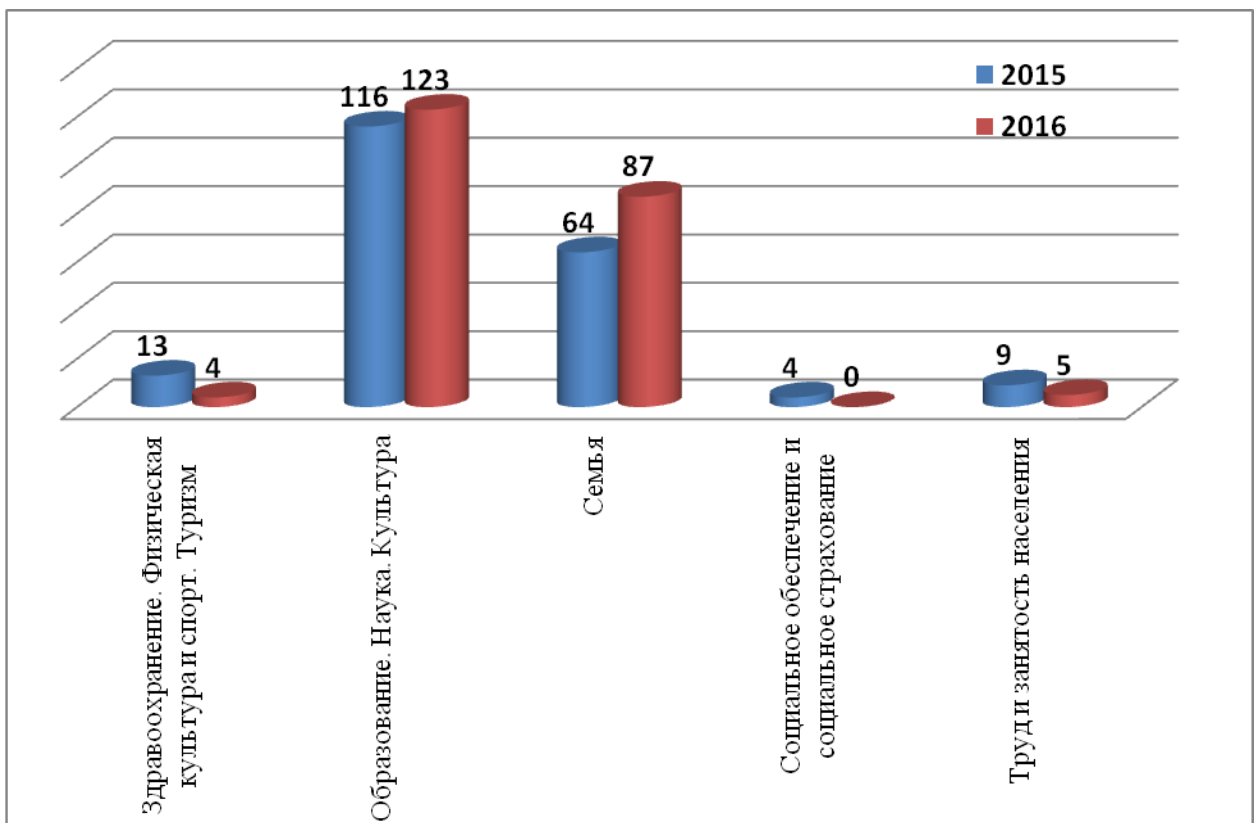
Вопросы раздела «Социальная сфера» составляют 35,59% от общего количества обращений в 2016 году. По сравнению с 2015 годом наблюдается спад числа обращений на 2,16%.

Вопросы раздела «Социальная сфера»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	151	37,75	147	35,59	-2,16
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	13	3,25	4	0,97	2,28
Заккрытие медицинских учреждений	0	0,00	1	0,24	0,24
Служба скорой и неотложной медицинской помощи	1	0,25	0	0,00	-0,25
Спортивные сооружения, укрепление материальной	6	1,50	2	0,48	-1,02

базы спорта					
Укрепление материально-технической базы здравоохранения	1	0,25	0	0,00	-0,25
Управление в сфере физической культуры и спорта	5	1,25	1	0,24	-1,01
Образование. Наука. Культура	116	29,00	123	29,78	0,78
Библиотеки, дома культуры, кинотеатры	3	0,75	2	0,48	-0,27
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	10	2,50	14	3,39	0,89
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	23	5,75	1	0,24	-5,51
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	12	3,00	10	2,42	-0,58
Единый государственный экзамен	1	0,25	0	0,00	-0,25
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	1	0,25	13	3,15	2,90
Образование и патриотическое воспитание	2	0,50	1	0,24	-0,26
Образовательный процесс. укрепление материальной базы системы образования и финансирование	6	1,50	4	0,97	-0,53
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	1	0,25	1	0,24	-0,01
Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)	0	0,00	1	0,24	0,24
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	9	2,25	2	0,48	-1,77
Предоставление льготы для отдельных категорий граждан на посещение культурных учреждений	1	0,25	0	0,00	-0,25
Программы обучения и учебники	0	0,00	1	0,24	0,24

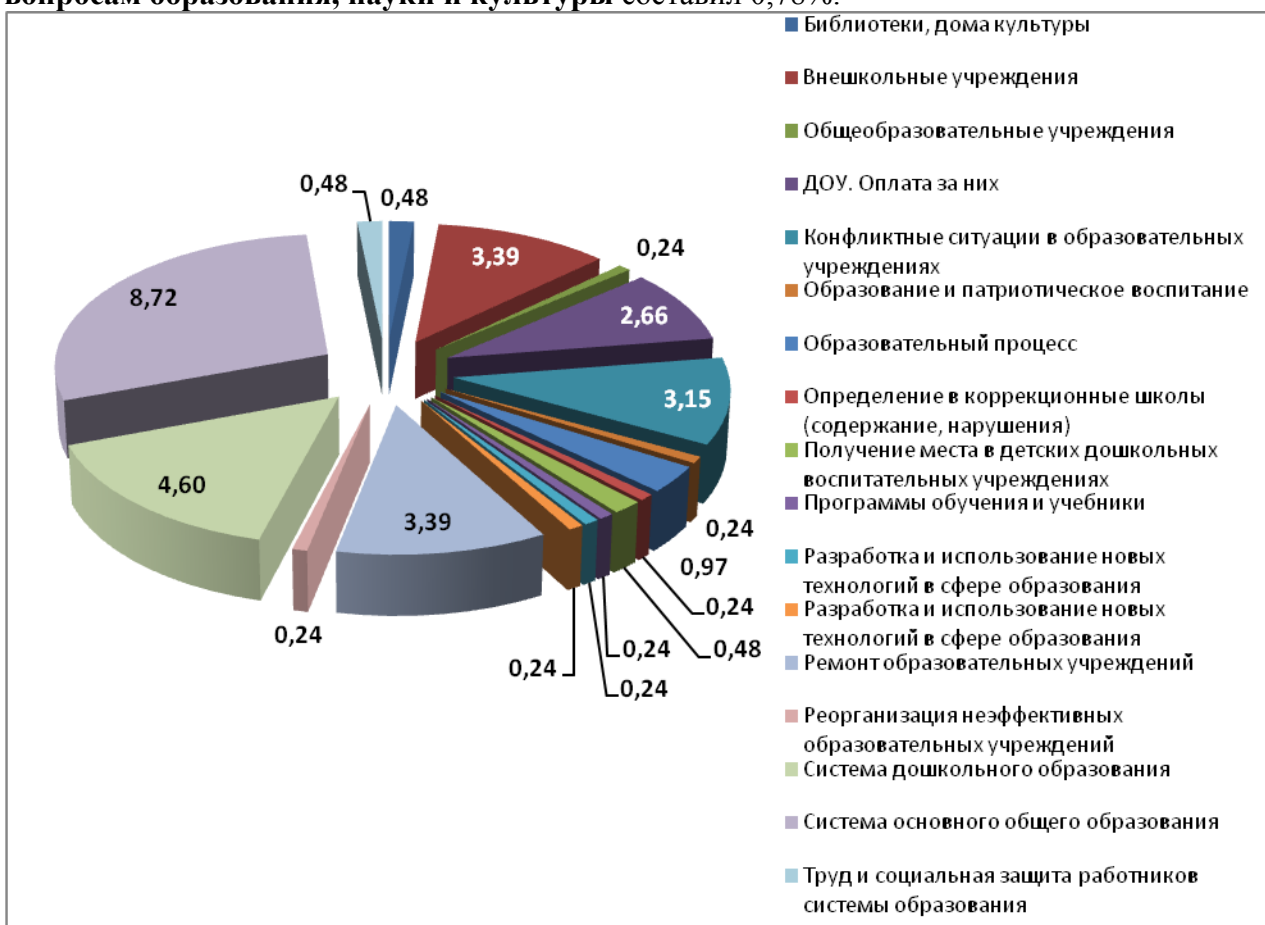
Разработка и использование новых технологий в сфере образования (в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах и пр.)	0	0,00	1	0,24	0,24
Расширение форм получения дошкольного образования	1	0,25	0	0,00	-0,25
Ремонт образовательных учреждений	3	0,75	14	3,39	2,64
Реорганизация неэффективных образовательных учреждений	1	0,25	1	0,24	-0,01
Система высшего профессионального образования. деятельность руководителей вузов	1	0,25	0	0,00	-0,25
Система дошкольного образования	13	3,25	19	4,60	1,35
Система основного общего образования	28	7,00	36	8,72	1,72
Труд и социальная защита работников системы образования	0	0,00	2	0,48	0,48
Семья	64	16,00	87	21,07	5,07
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	60	15,00	16	3,87	-11,13
Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	4	1,00	69	16,71	15,71
Семейные формы устройства детей-сирот. приемные семьи	0	0,00	1	0,24	0,24
Социальное обеспечение и социальное страхование	4	1,00	0	0,00	-1,00
Реализация социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством	2	0,50	0	0,00	-0,50
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	1	0,25	0	0,00	-0,25

Трудоустройство инвалидов (лиц с ограниченными возможностями здоровья)	1	0,25	0	0,00	-0,25
Труд и занятость населения	9	2,25	5	1,21	-1,04
Задержка выплаты зарплаты	0	0,00	2	0,48	0,48
Начисление заработной платы	3	0,75	0	0,00	-0,75
Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных предприятиях	4	1,00	0	0,00	-1,00
Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,25	1	0,24	-0,01
Охрана труда. условия труда. организация техники безопасности. аттестация рабочих мест и работников	1	0,25	0	0,00	-0,25
Просьбы о трудоустройстве	0	0,00	1	0,24	0,24
Трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	0	0,00	1	0,24	0,24

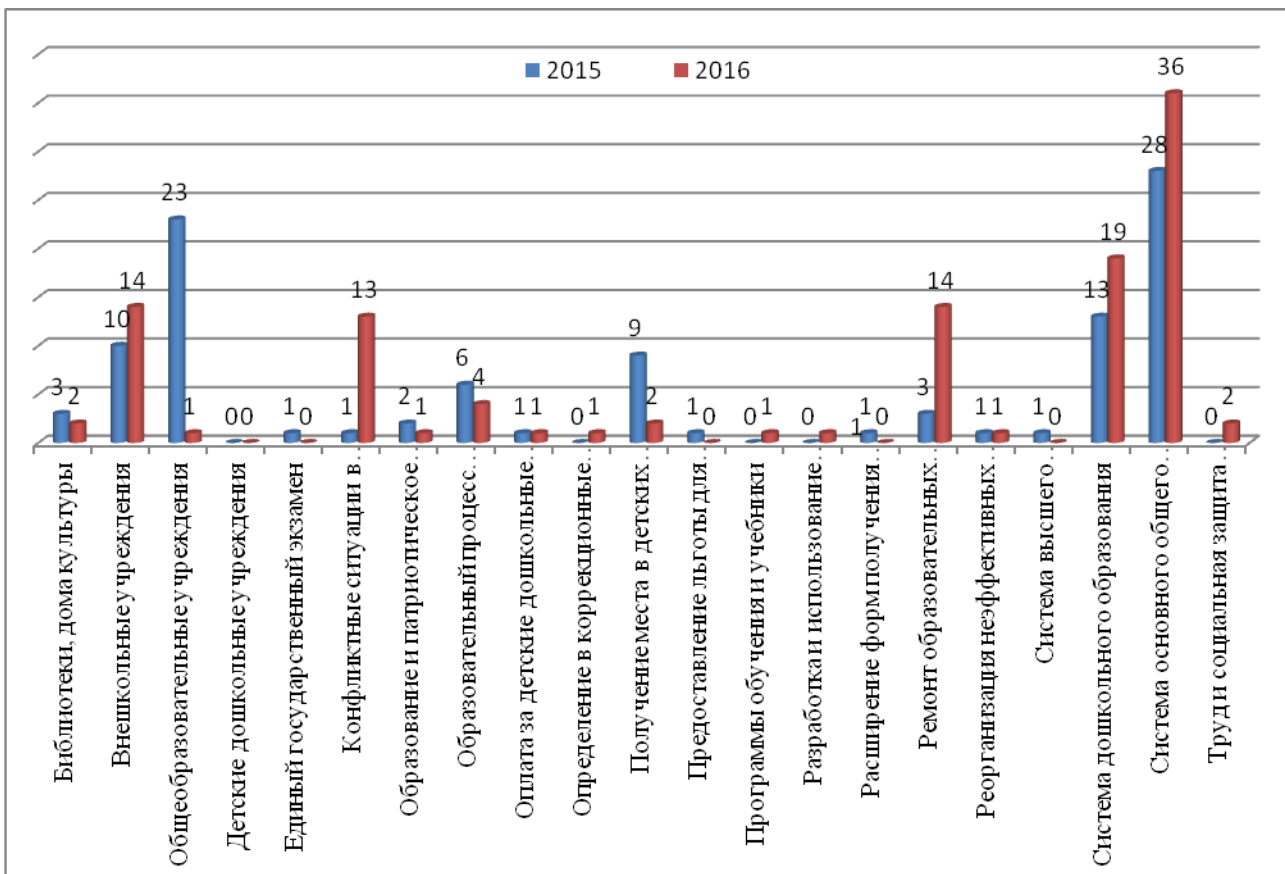


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

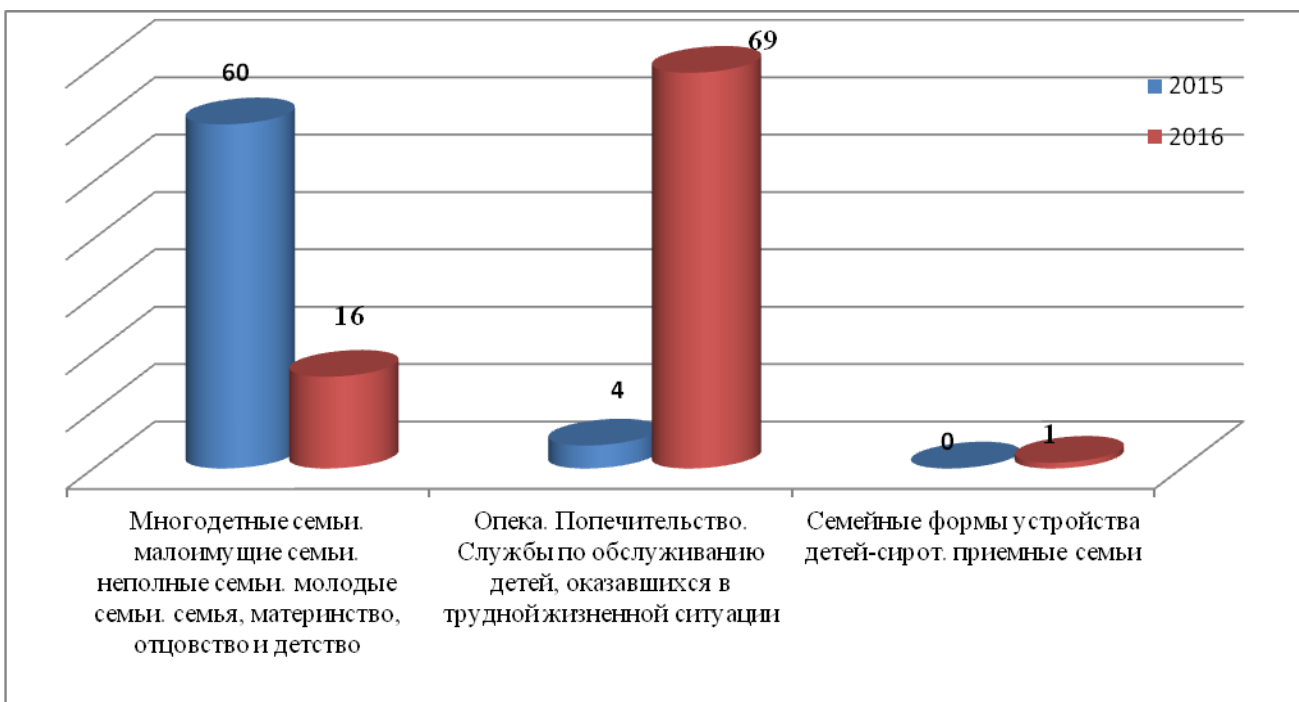
По вопросам образования, науки и культуры поступило 123 обращения, что составило 29,78% от общего количества обращений. Рост обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 0,78%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы системы основного общего образования.



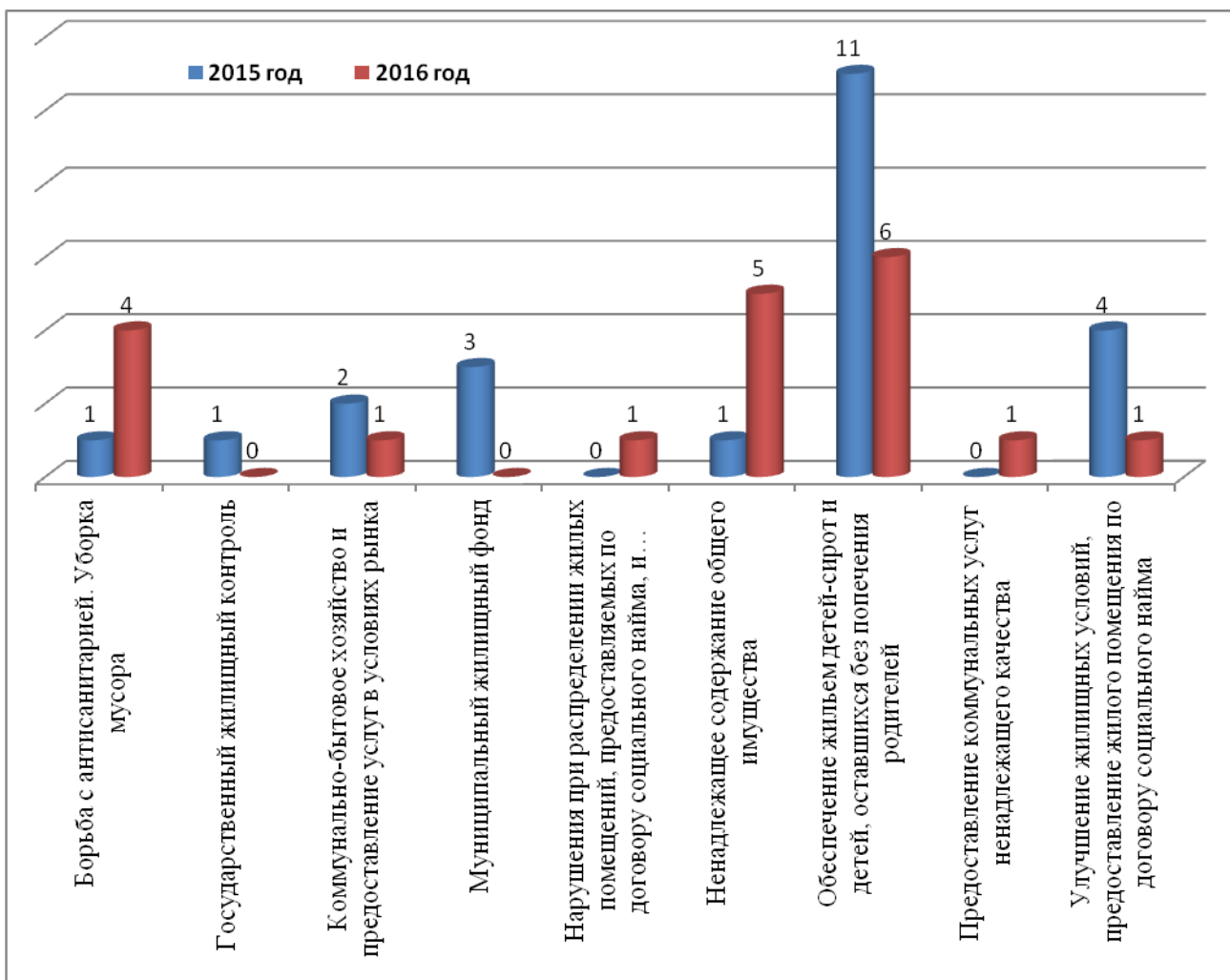
В 2016 году по вопросам семьи поступило 87 обращений, что составило 21,07 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается рост числа обращений на 5,07%.



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2016 году зарегистрировано 19 обращений, что составляет 4,6% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 1,15%.

Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	23	5,75	19	4,60	
Борьба с антисанитарией. уборка мусора	1	0,25	4	0,97	0,72
Государственный жилищный контроль	1	0,25	0	0,00	-0,25
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	2	0,50	1	0,24	-0,26
Муниципальный жилищный фонд	3	0,75	0	0,00	-0,75
Нарушения при распределении жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, и улучшении жилищных условий	0	0,00	1	0,24	0,24
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	1	0,25	5	1,21	0,96
Обеспечение жильем детей- сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	11	2,75	6	1,45	-1,30
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	0	0,00	1	0,24	0,24
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	4	1,00	1	0,24	-0,76

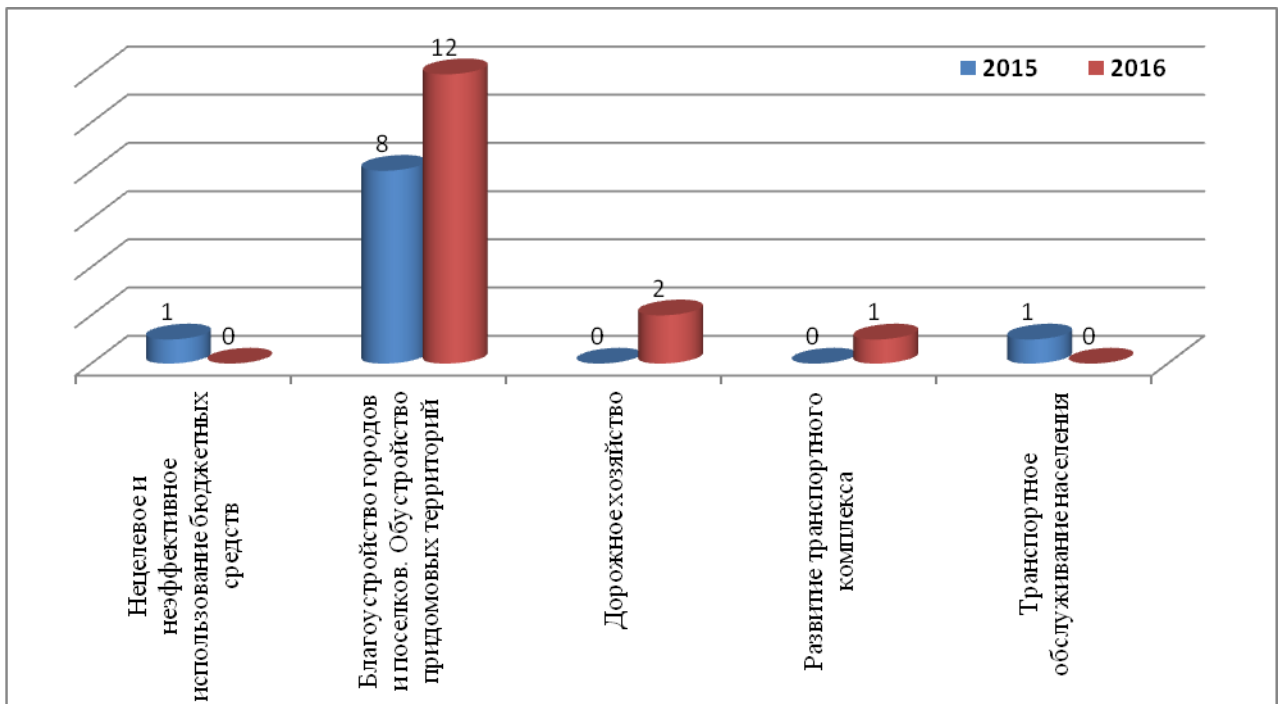
Основной блок данного раздела составляют **вопросы обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей**. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад обращений на 1,3%.



В 2016 году зарегистрировано 15 обращений граждан по **экономическим вопросам**, что составляет 3,63% от общего количества обращений. Рост обращений составил 1,13 %.

Вопросы раздела «Экономика»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	10	2,50	15	3,63	
Финансы	1	0,25	0	0,00	-0,25
Нецелевое и неэффективное использование бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов	1	0,25	0	0,00	-0,25
Хозяйственная деятельность	9	2,25	15	3,63	1,38
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	8	2,00	12	2,91	0,91

Дорожное хозяйство	0	0,00	2	0,48	0,48
Развитие транспортного комплекса	0	0,00	1	0,24	0,24
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)	1	0,25	0	0,00	-0,25



Административные вопросы составляют 1,45 % от общего количества обращений граждан в 2016 году. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 1,05 %.

По вопросам безопасности и охраны правопорядка в 2016 году зарегистрировано одно обращение, что составило 0,24% от общего количества обращений. Спад обращений составил 0,01%.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность»	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	1	0,25	1	0,24	
Конфликты на бытовой почве	1	0,25	0	0,00	-0,25
Органы загса	0	0,00	1	0,24	0,24

III. Показатели

За 2 квартал 2016 года в комитет поступило 377 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	23	6,0	20	5,3	-13,043
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	319	83,2	317	84,08	-0,627
Благодарности	135	35,2	142	37,6	4,92

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 0,7%) при общем спаде (на 1,57%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Незначительно уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 0,63%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 4,92%).

123 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 87 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 14 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан уменьшилось на 1,57% (2 кв. 2015 – 383; 2 кв. 2016 – 377).

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	9	8	-11,11
Обращения, рассмотренные с выездом на место	29	15	-48,28

Во II квартале 2016 года незначительно снизилось количество граждан принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.

