

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2016 года

За 3 квартал 2016 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 183 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2015 года (182 обращения) наблюдается небольшое увеличение обращений граждан, которое составляет 0,55%.

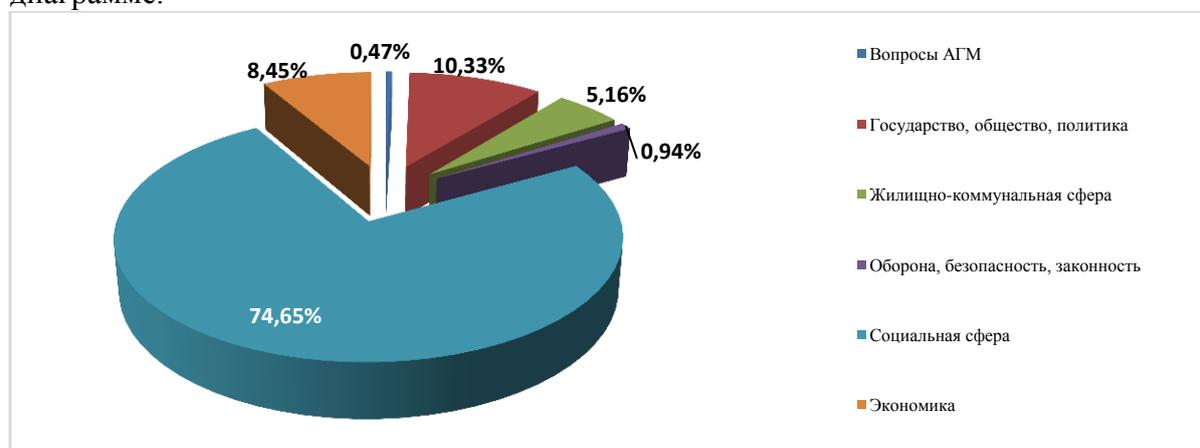
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2016 года в сравнении с 3 кварталом 2015 года

| Вопросы | Кол-во обращений | | Динамика, % |
|---------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| | 3 квартал 2015 года | 3 квартал 2016 года | |
| Всего поступило обращений | 182 | 183 | 0,55 |

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.



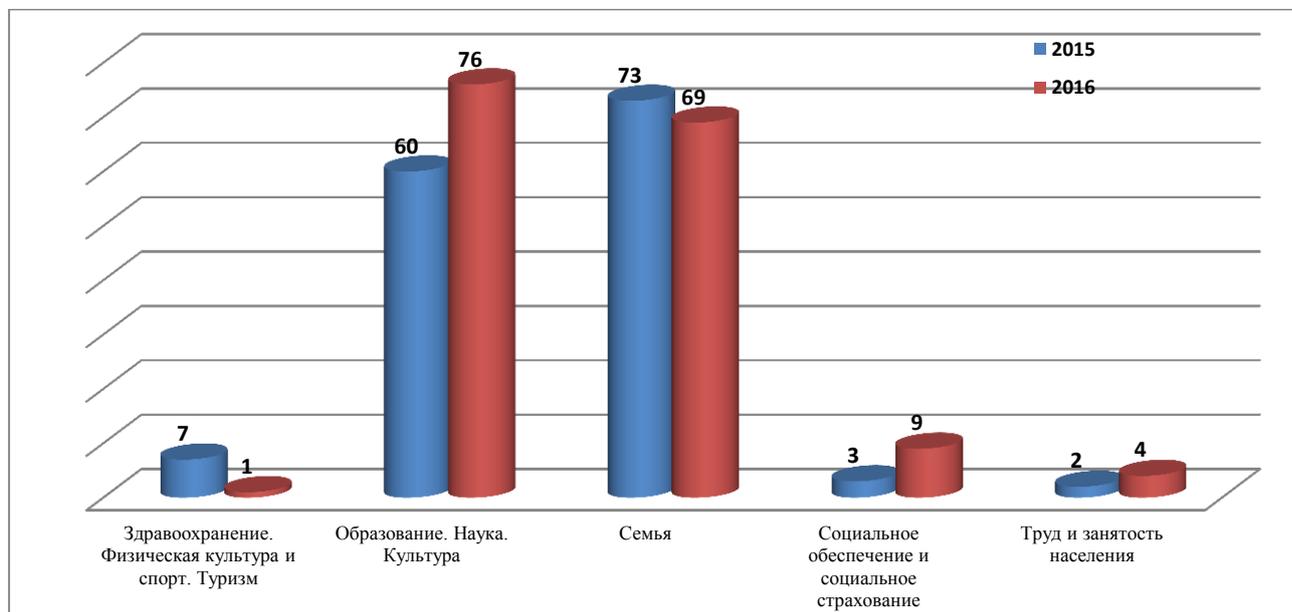
Анализ обращений граждан показывает, что в 3 квартале 2016 года наибольшее количество обращений граждан (74,65%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2015 год – 77,13). Наблюдается рост обращений по данному вопросу на 8,81%.

| Вопросы раздела «Социальная сфера» | 2015 | | 2016 | | Динамика, % |
|--|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва вопросов | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва вопросов | |
| | | 145 | 77,13 | 159 | |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 7 | 3,72 | 1 | 0,47 | -85,71 |
| Лекарственное обеспечение | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |

| | | | | | |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 2 | 1,06 | 0 | 0,00 | -100 |
| Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта | 4 | 2,13 | 0 | 0,00 | -100 |
| Образование. Наука. Культура | 60 | 31,91 | 76 | 35,68 | 21,05 |
| Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях | 2 | 1,06 | 0 | 0,00 | -100 |
| Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д. | 6 | 3,19 | 10 | 4,69 | 40 |
| Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения | 2 | 1,06 | 3 | 1,41 | 33,33 |
| Детские дошкольные воспитательные учреждения.оплата за них | 2 | 1,06 | 7 | 3,29 | 71,43 |
| Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях | 2 | 1,06 | 5 | 2,35 | 60 |
| Образование и патриотическое воспитание | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Образовательный процесс.укрепление материальной базы системы образования и финансирование | 0 | 0,00 | 7 | 3,29 | 100 |
| Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения) | 1 | 0,53 | 1 | 0,47 | 0 |
| Платное образование | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях | 15 | 7,98 | 2 | 0,94 | -86,67 |
| Предоставление общежития | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Программы обучения и учебники | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Разработка и использование новых технологий в сфере образования (в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах и пр.) | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Расширение форм получения дошкольного образования | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Ремонт образовательных учреждений | 4 | 2,13 | 16 | 7,51 | 75 |

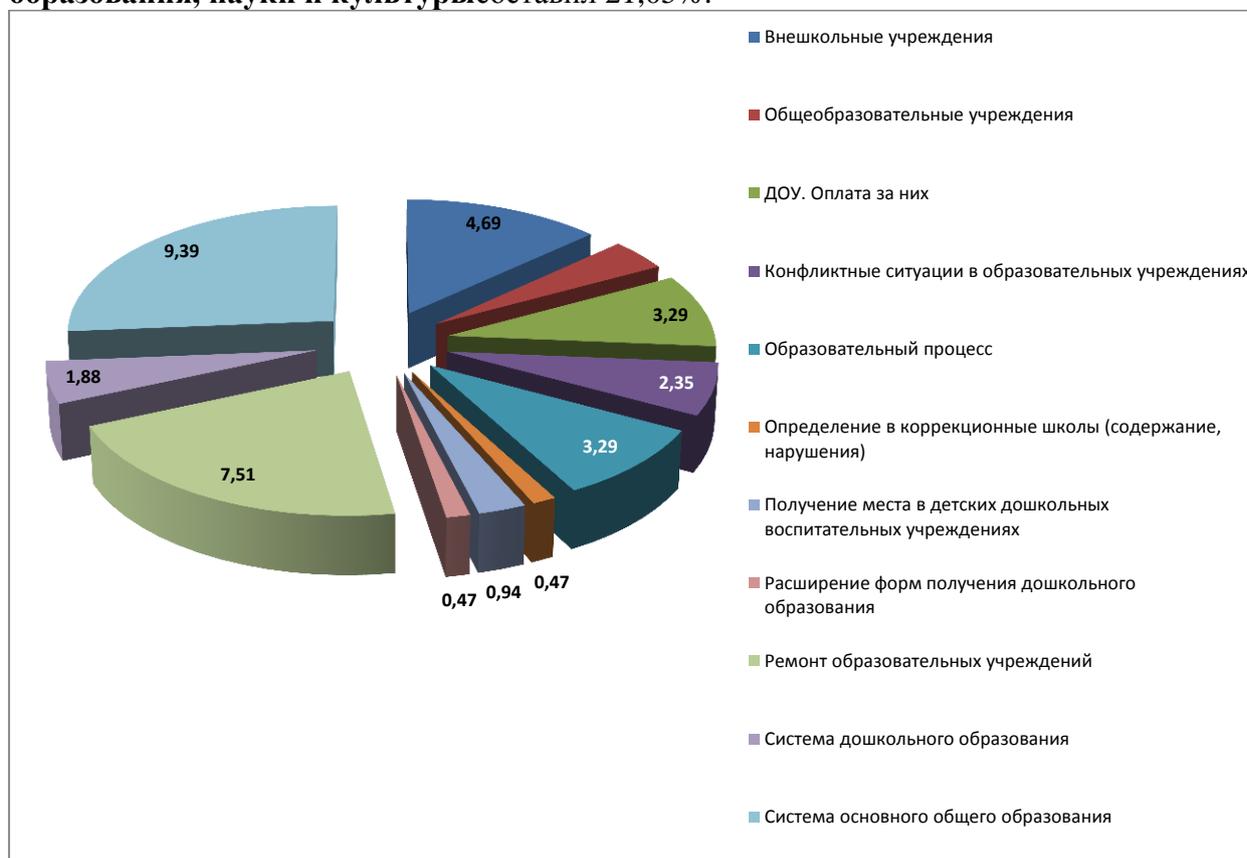
| | | | | | |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| Система дошкольного образования | 7 | 3,72 | 4 | 1,88 | -42,86 |
| Система основного общего образования | 14 | 7,45 | 20 | 9,39 | 30 |
| Семья | 73 | 38,83 | 69 | 32,39 | -5,48 |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство | 70 | 37,23 | 4 | 1,88 | -94,29 |
| Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 2 | 1,06 | 64 | 30,05 | 96,88 |
| Поддержка матерей-одиночек | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Система поиска и поддержки талантливых детей | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 3 | 1,60 | 9 | 4,23 | 66,67 |
| Назначение и пересмотр размеров пенсий | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями. реализация государственной программы «доступная среда на 2011-2015 годы» | 0 | 0,00 | 2 | 0,94 | 100 |
| Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов | 0 | 0,00 | 2 | 0,94 | 100 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 2 | 1,06 | 3 | 1,41 | 33,33 |
| Труд и занятость населения | 2 | 1,06 | 4 | 1,88 | 50 |
| Безработица. биржи труда. трудоустройство. организация общественных работ и т.д. | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Начисление заработной платы | 1 | 0,53 | 1 | 0,47 | 0 |

| | | | | | |
|--|---|------|---|------|------|
| Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных предприятиях | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Просьбы о трудоустройстве | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |

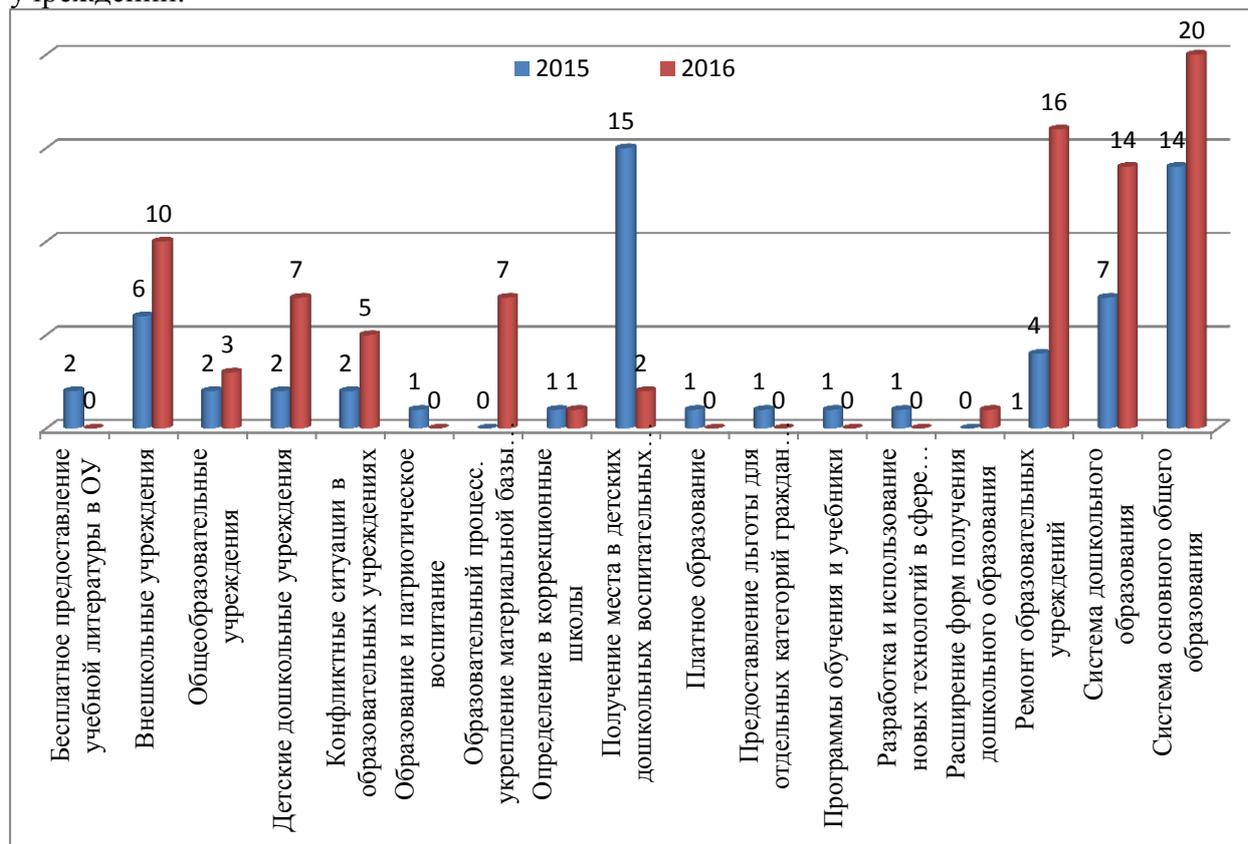


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

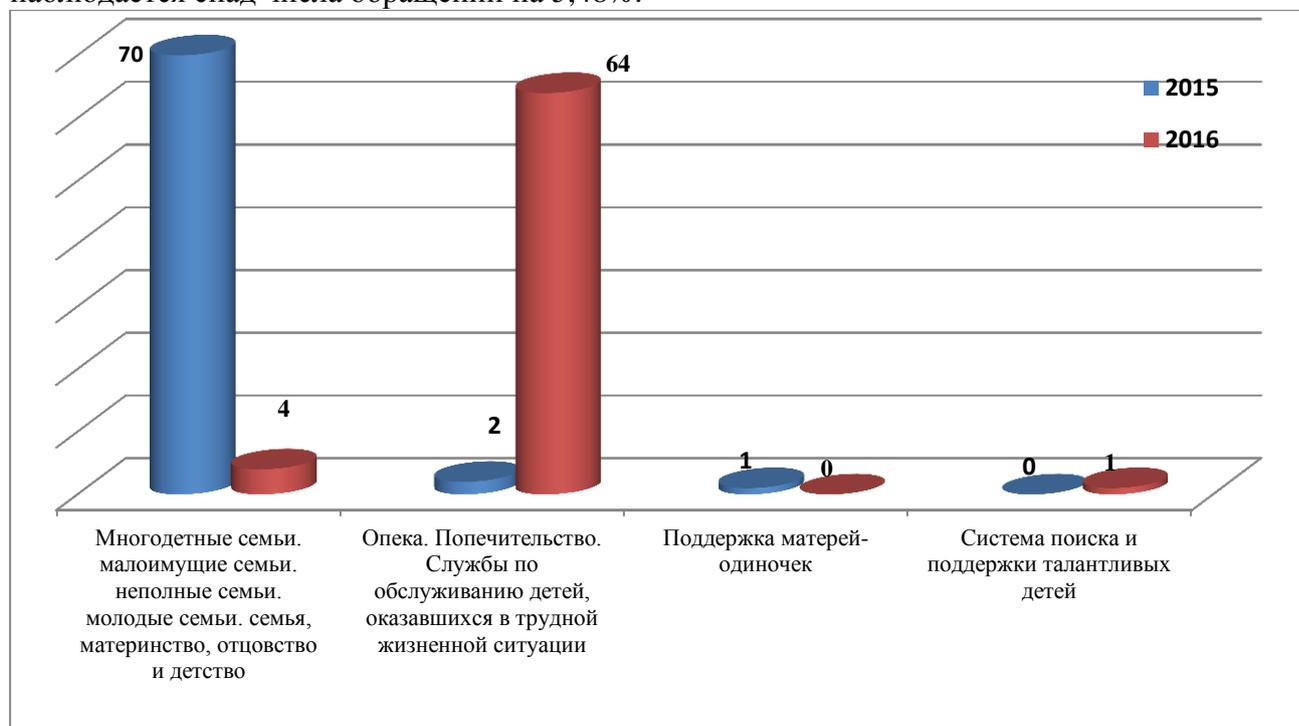
По вопросам образования, науки и культуры поступило 76 обращений, что составило 35,68% от общего количества обращений. Рост обращений граждан по вопросам образования, науки и культуры составил 21,05%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы ремонта образовательных учреждений.



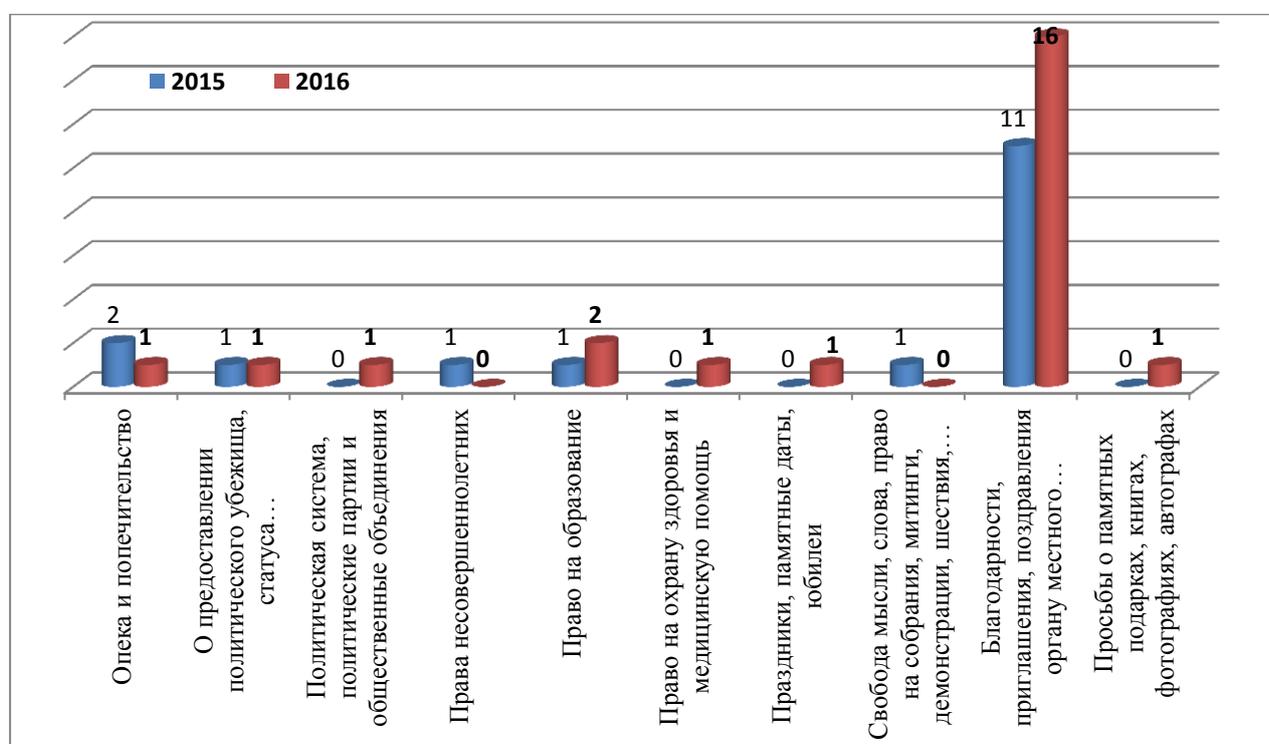
В 2016 году по вопросам семьи поступило 69 обращений, что составило 32,39 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад числа обращений на 5,48%.



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

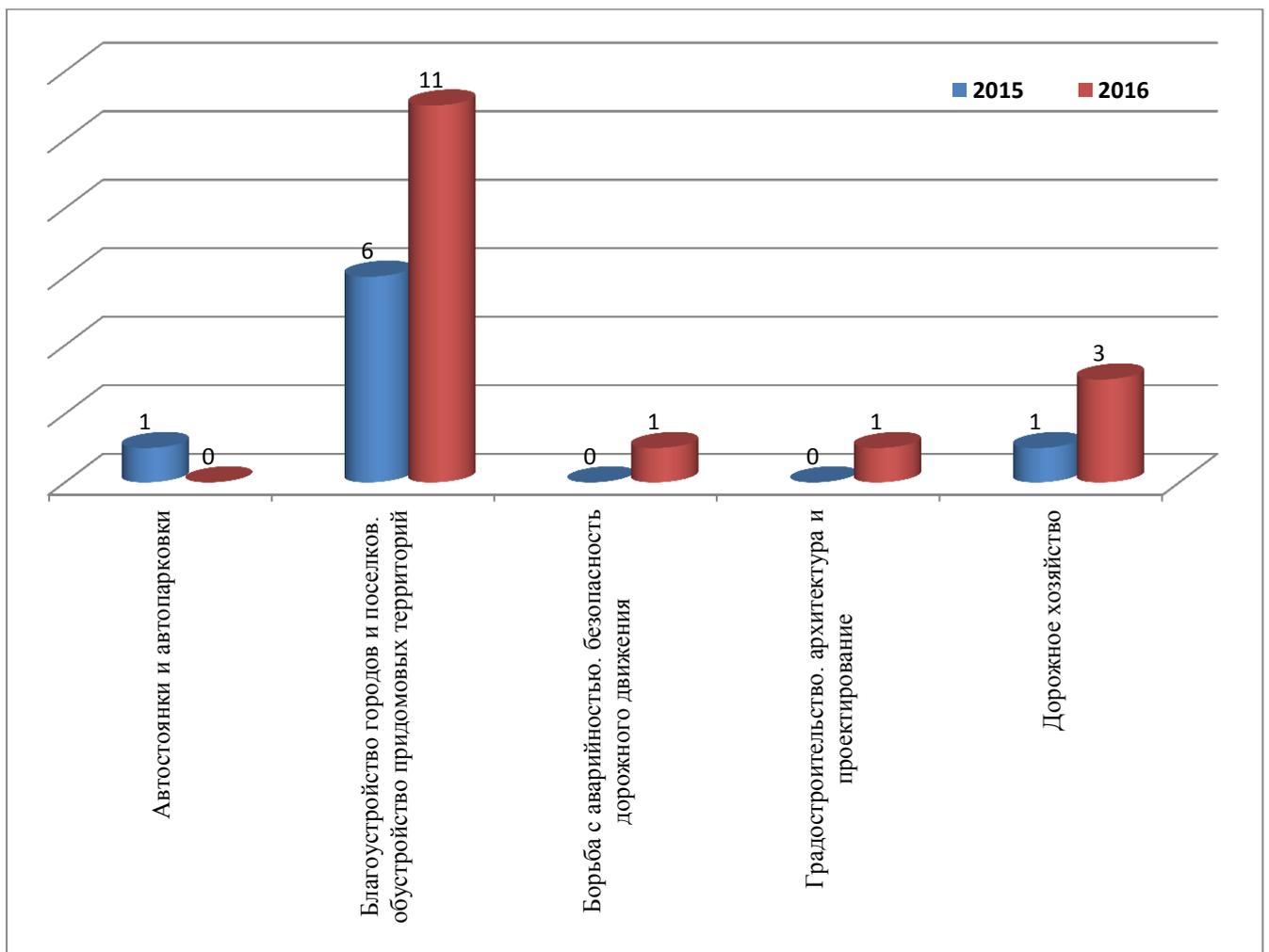
| Вопросы раздела «Государство, общество, политика» | 2015 | | 2016 | | Динамика, % |
|---|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|--------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва вопросов | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва вопросов | |
| | 14 | 7,45 | 22 | 10,33 | |
| Конституционный строй | 3 | 1,60 | 5 | 2,35 | 40 |
| О предоставлении политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища | 1 | 0,53 | 1 | 0,47 | 0 |
| Политическая система, политические партии и общественные объединения | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Права несовершеннолетних | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Право на образование | 1 | 0,53 | 2 | 0,94 | 50 |
| Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Основы государственного управления | 11 | 5,85 | 17 | 7,98 | 35,29 |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 11 | 5,85 | 16 | 7,51 | 31,25 |
| Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, приглашения, поздравления комитету по образованию АГМ», которых зарегистрировано 16, что составляет 34,38%.



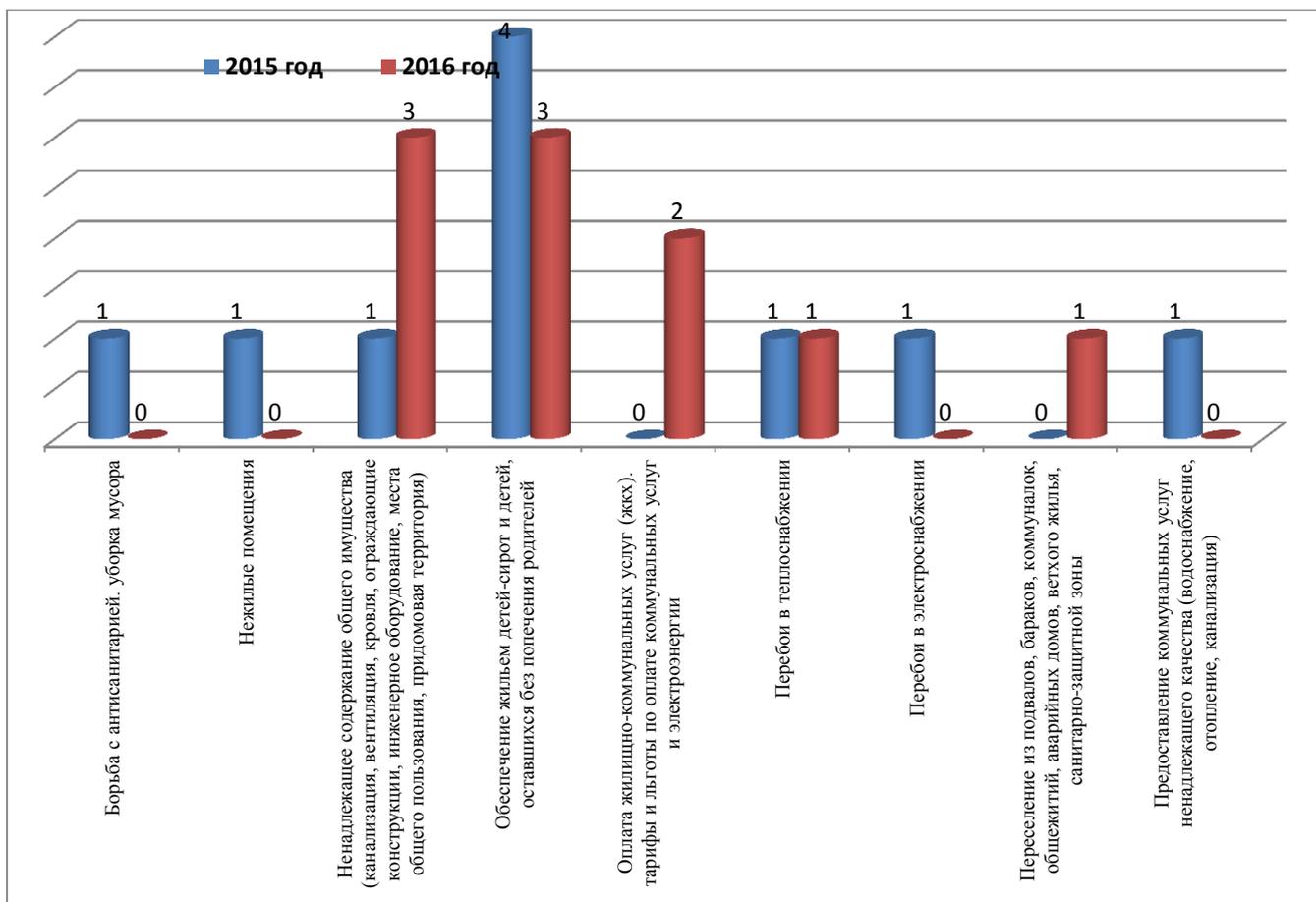
В 2016 году зарегистрировано 18 обращений граждан по **экономическим вопросам**, что составляет 8,45% от общего количества обращений. Рост обращений составил 33,33 %.

| Вопросы раздела «Экономика» | 2015 | | 2016 | | Динамика, % |
|--|--------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|----------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва вопросов | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва вопросов | |
| | 12 | 6,38 | 18 | 8,45 | |
| Хозяйственная деятельность | 12 | 6,38 | 18 | 8,45 | 33,33 |
| Автостоянки и автопарковки | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -100 |
| Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий | 6 | 3,19 | 11 | 5,16 | 45,45 |
| Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Дорожное хозяйство | 1 | 0,53 | 3 | 1,41 | 66,67 |
| Торговля и органы местного самоуправления. размещение торговых точек | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 100 |
| Транспортное обслуживание населения | 4 | 2,13 | 1 | 0,47 | -75 |



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2016 году зарегистрировано 11 обращений, что составляет 5,16% 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 | |
| | 11 | 5,85 | 11 | 5,16 | |
| Борьба с антисанитарией.уборка мусора | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -0,53 |
| Нежилые помещения | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -0,53 |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 | 0,53 | 3 | 1,41 | 0,88 |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 4 | 2,13 | 3 | 1,41 | -0,72 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ).тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии | 0 | 0,00 | 2 | 0,94 | 0,94 |
| Перебои в теплоснабжении | 1 | 0,53 | 1 | 0,47 | -0,06 |
| Перебои в электроснабжении | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -0,53 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 0 | 0,00 | 1 | 0,47 | 0,47 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 1 | 0,53 | 0 | 0,00 | -0,53 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 1 | 0,53 | 1 | 0,47 | -0,06 |



По вопросам безопасности и охраны правопорядка в 2016 году зарегистрировано одно обращение, что составило 0,94% от общего количества обращений. Рост 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 | |
| | 0 | 0 | 2 | 0,94 | |
| Паспортная система. регистрация по месту жительства и месту пребывания | 0 | 0 | 2 | 0,94 | 0,94 |

Административные вопросы составляют 0,47 % от общего количества обращений граждан в 2016 году. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 2,72 %.

III. Показатели

За 3 квартал 2016 года в комитет поступило 183 обращения 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 | 10,44 | 18 | 9,84 | -0,6 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 161 | 88,46 | 124 | 67,76 | -20,7 |
| Благодарности | 7 | 3,85 | 15 | 8,20 | 4,35 |

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 0,6%) при общем увеличении (на 0,55%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Незначительно уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 20,7%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 4,35%).

87 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 67 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 4 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан увеличилось на 0,55% (3 кв. 2015 – 182; 3 кв. 2016 – 183).

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 | 2 | 2 | 0 |
| Обращения, рассмотренные с выездом на место | 12 | 16 | 2,15 |

В III квартале 2016 года на том же уровне осталось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.