

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2017 года

За I 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 (220 обращений) наблюдается спад обращений граждан, который составляет 0,9%.

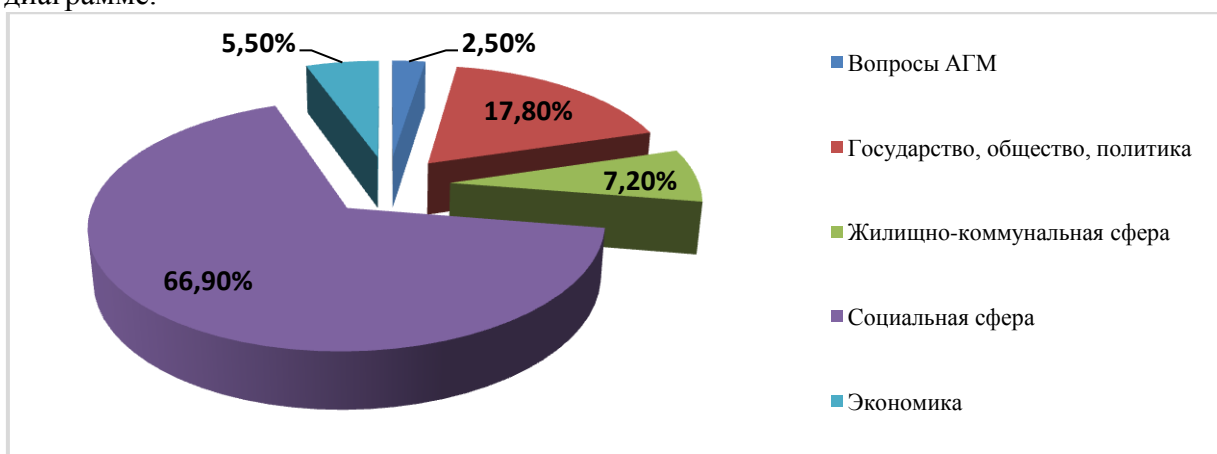
### I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за I квартал 2017 года в сравнении с I кварталом 2016 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2016 года	1 квартал 2017 года	
Всего поступило обращений	220	218	0,9

### 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.

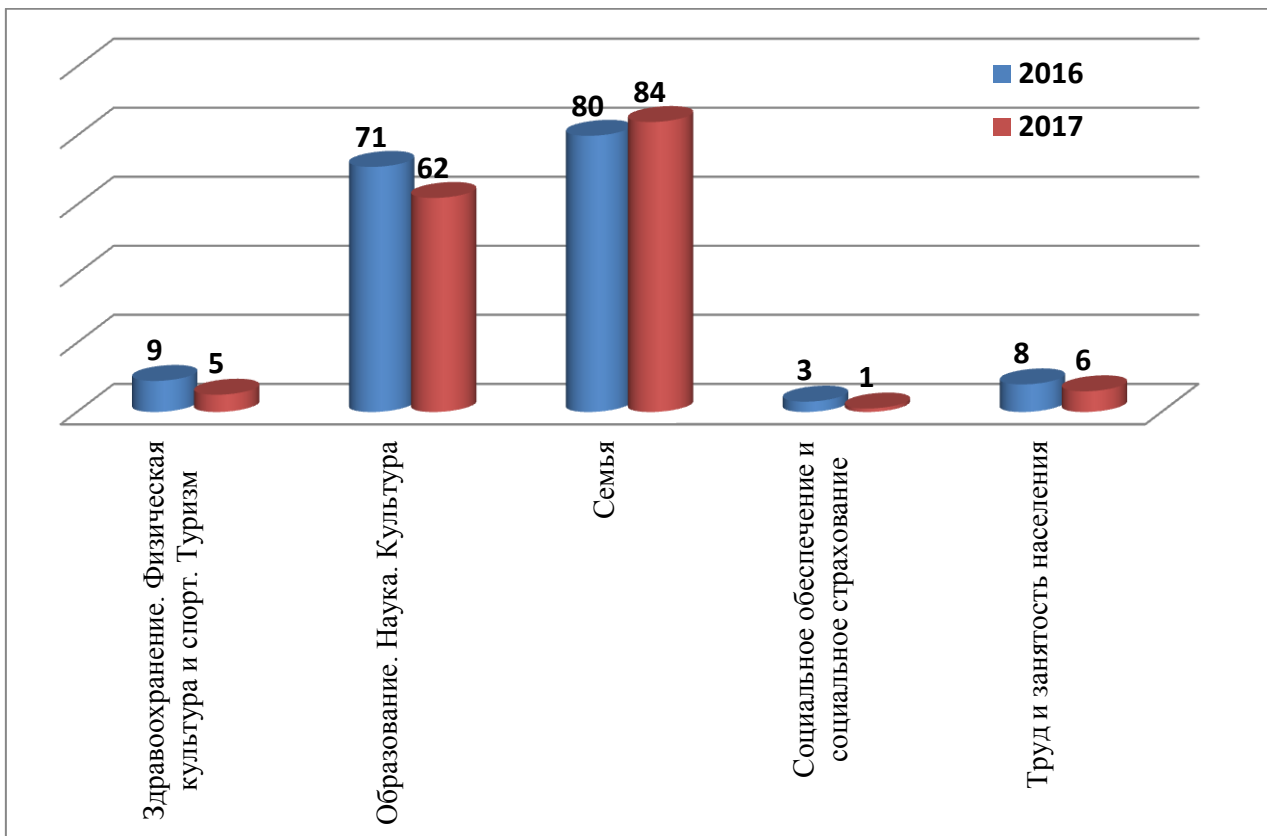


Анализ обращений граждан показывает, что в I квартале 2017 года наибольшее количество обращений граждан (66,9%) касаются вопросов социальной сферы (2016 год - 74,21%, 2015 год - 77,42%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 5,5%.

Вопросы социальной сферы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		171	72,5	158	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	9	3,8	5	2,1	-1,7

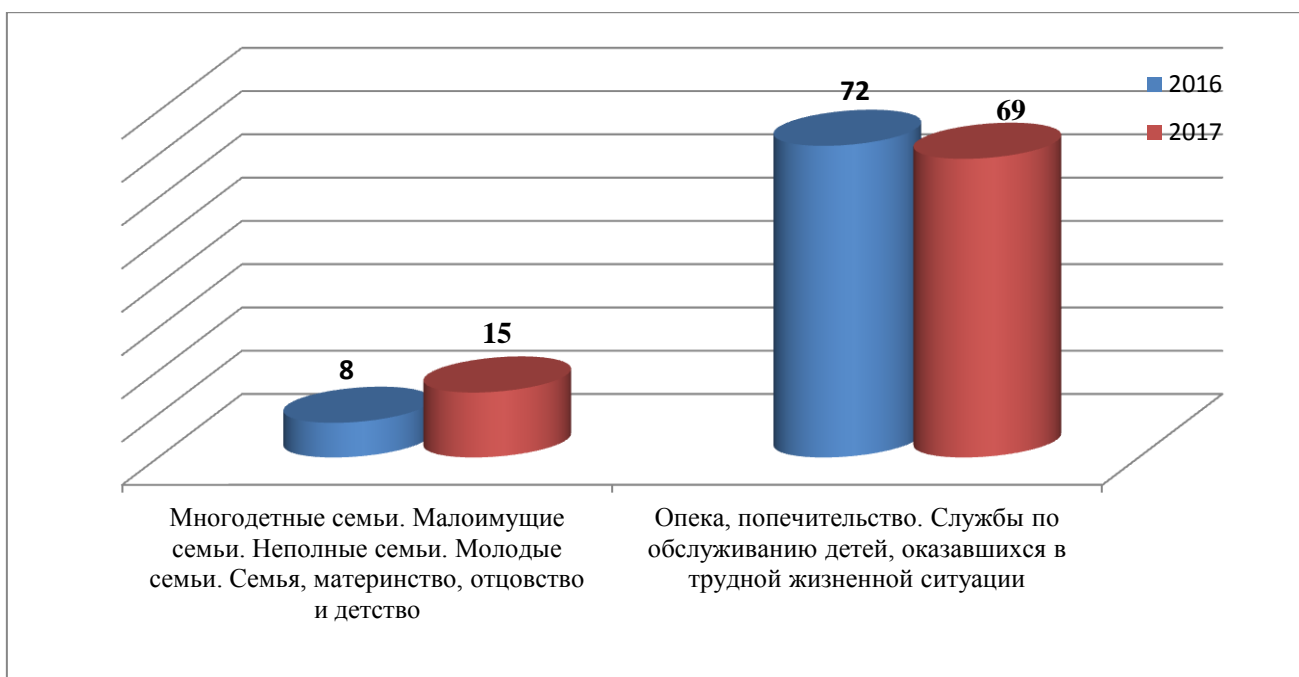
Детская медицина. сокращение младенческой смертности. программа «родовой сертификат»	1	0,4	0	0,0	-0,4
Лечение и оказание медицинской помощи	1	0,4	1	0,4	0,0
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	1	0,4	0	0,0	-0,4
Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности	1	0,4	0	0,0	-0,4
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	5	2,1	4	1,7	-0,4
<b>Образование. Наука. Культура</b>	<b>71</b>	<b>30,1</b>	<b>62</b>	<b>26,3</b>	<b>-3,8</b>
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	2	0,8	3	1,3	0,4
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	2	0,8	6	2,5	1,7
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	9	3,8	6	2,5	-1,3
Единый государственный экзамен	0	0,0	1	0,4	0,4
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	3	1,3	2	0,8	-0,4
Образование и патриотическое воспитание	3	1,3	1	0,4	-0,8
Образовательный процесс. укрепление материальной базы системы образования и финансирование	1	0,4	3	1,3	0,8
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	0	0,0	2	0,8	0,8
Повышение квалификации педагогов	1	0,4	0	0,0	-0,4
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	2	0,8	3	1,3	0,4
Ремонт образовательных учреждений	2	0,8	3	1,3	0,4
Реорганизация неэффективных образовательных учреждений	0	0,0	2	0,8	0,8

Система дошкольного образования	18	7,6	12	5,1	-2,5
Система основного общего образования	28	11,9	18	7,6	-4,2
<b>Семья</b>	<b>80</b>	<b>33,9</b>	<b>84</b>	<b>35,6</b>	<b>1,7</b>
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	8	3,4	15	6,4	3,0
Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	72	30,5	69	29,2	-1,3
<b>Социальное обеспечение и социальное страхование</b>	<b>3</b>	<b>1,3</b>	<b>1</b>	<b>0,4</b>	<b>-0,8</b>
Общественные благотворительные фонды	1	0,4	0	0,0	-0,4
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	1	0,4	1	0,4	0,0
Трудовой стаж и трудовые книжки	1	0,4	0	0,0	-0,4
<b>Труд и занятость населения</b>	<b>8</b>	<b>3,4</b>	<b>6</b>	<b>2,5</b>	<b>-0,8</b>
Безработица. биржи труда. трудоустройство. организация общественных работ и т.д.	0	0,0	3	1,3	1,3
Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных предприятиях	1	0,4	1	0,4	0,0
Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере	1	0,4	0	0,0	-0,4
Просьбы о трудоустройстве	1	0,4	1	0,4	0,0
Трудовое законодательство. трудовой кодекс российской федерации	0	0,0	1	0,4	0,4
Трудовой стаж и трудовые книжки	3	1,3	0	0,0	-1,3
Трудовые вопросы работающих в районах Крайнего Севера	1	0,4	0	0,0	-0,4
Трудовые отношения. заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0,4	0	0,0	-0,4

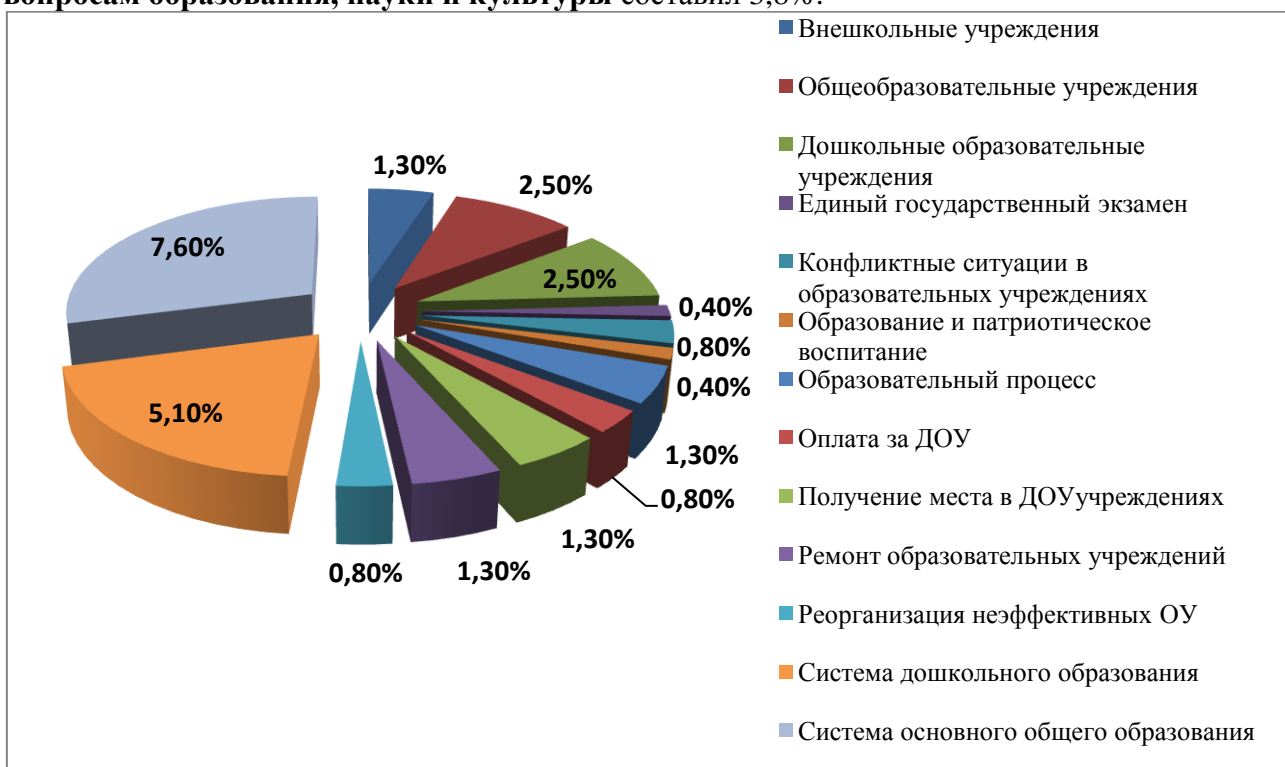


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

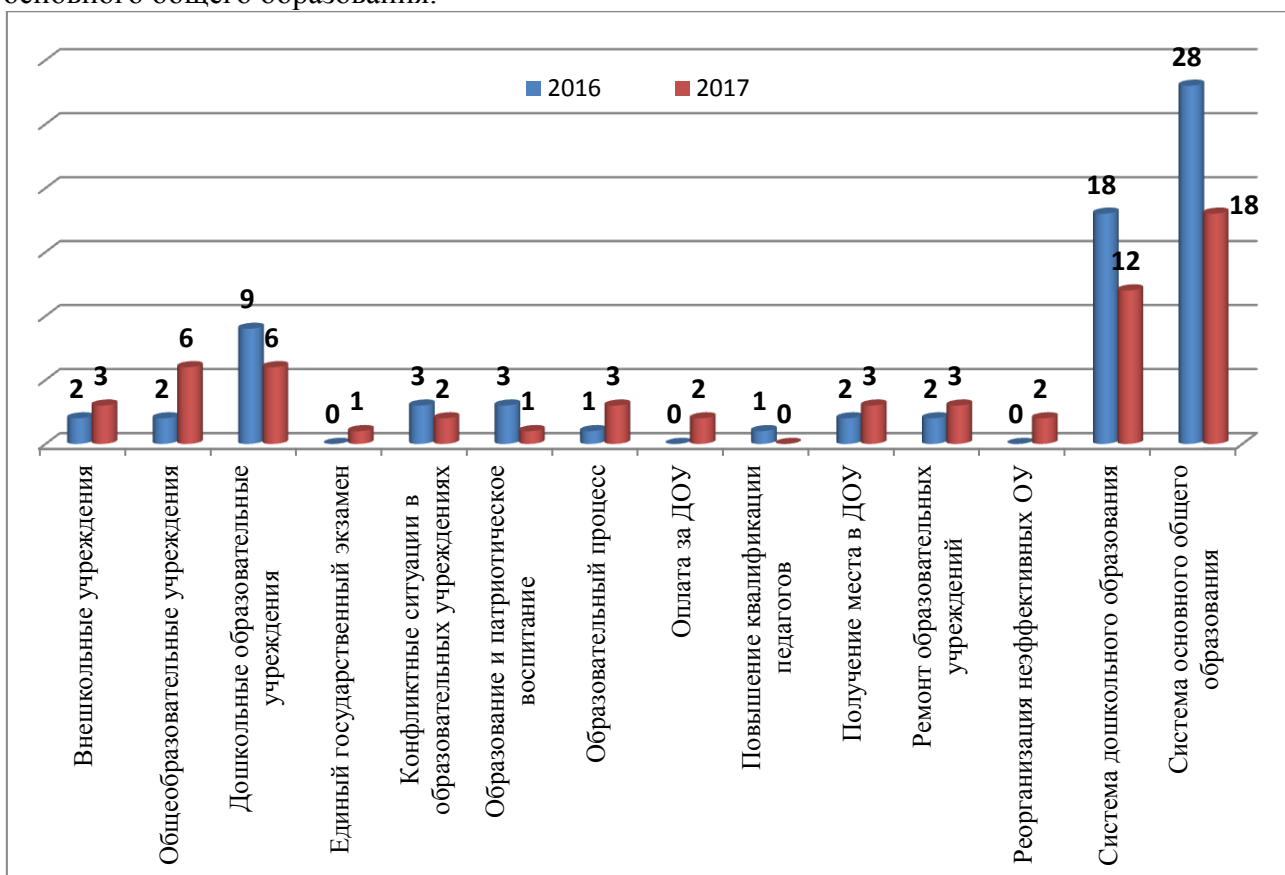
**В 2017 году по вопросам семьи** поступило 84 обращения, что составило 35,6% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается увеличение числа обращений на 1,7%.



По вопросам образования, науки и культуры поступило 62 обращения, что составило 26,3% от общего количества обращений. Спад обращений граждан по вопросам образования, науки и культуры составил 3,8%.



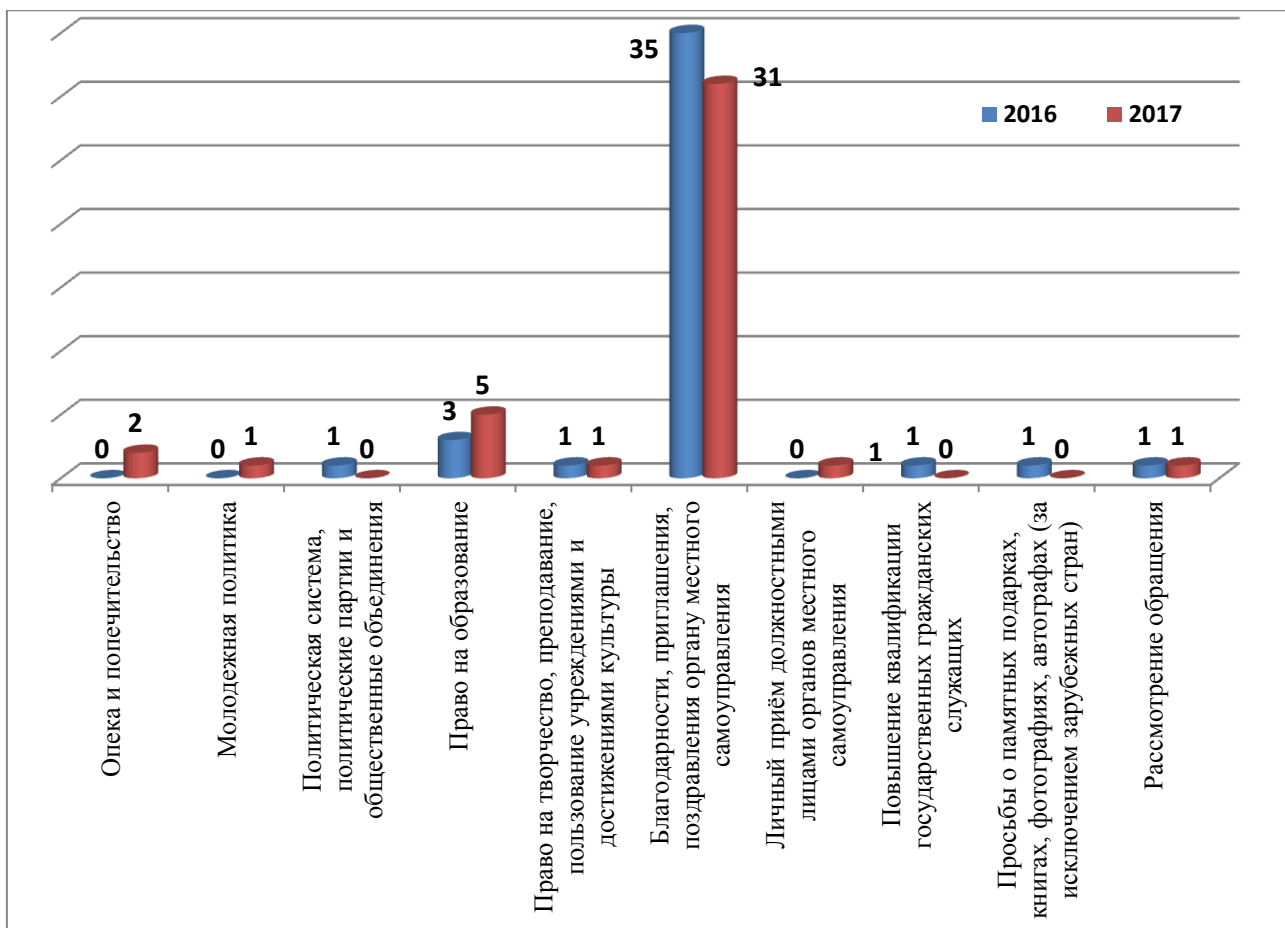
Наибольшее количество обращений составляют вопросы системы дошкольного и основного общего образования.



Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 17,8% от общего количества обращений в 2017 году. По сравнению с 2016 годом наблюдается спад числа обращений на 0,4%.

Вопросы Государство, общество, политика	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	<b>43</b>	<b>18,2</b>	<b>42</b>	<b>17,8</b>	
<b>Гражданское право</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>
Опека и попечительство	0	0,0	2	0,8	0,8
<b>Конституционный строй</b>	<b>5</b>	<b>2,1</b>	<b>7</b>	<b>3,0</b>	<b>0,8</b>
Молодежная политика	0	0,0	1	0,4	0,4
Политическая система, политические партии и общественные объединения	1	0,4	0	0,0	-0,4
Право на образование	3	1,3	5	2,1	0,8
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	1	0,4	1	0,4	0,0
<b>Основы государственного управления</b>	<b>38</b>	<b>16,1</b>	<b>33</b>	<b>14,0</b>	<b>-2,1</b>
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	35	14,8	31	13,1	-1,7
Личный приём должностными лицами органов местного самоуправления	0	0,0	1	0,4	0,4
Повышение квалификации государственных гражданских служащих	1	0,4	0	0,0	-0,4
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	1	0,4	0	0,0	-0,4
Рассмотрение обращения	1	0,4	1	0,4	0,0

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, приглашения, поздравления комитету по образованию АГМ», которых зарегистрировано 33, что составляет 14%.

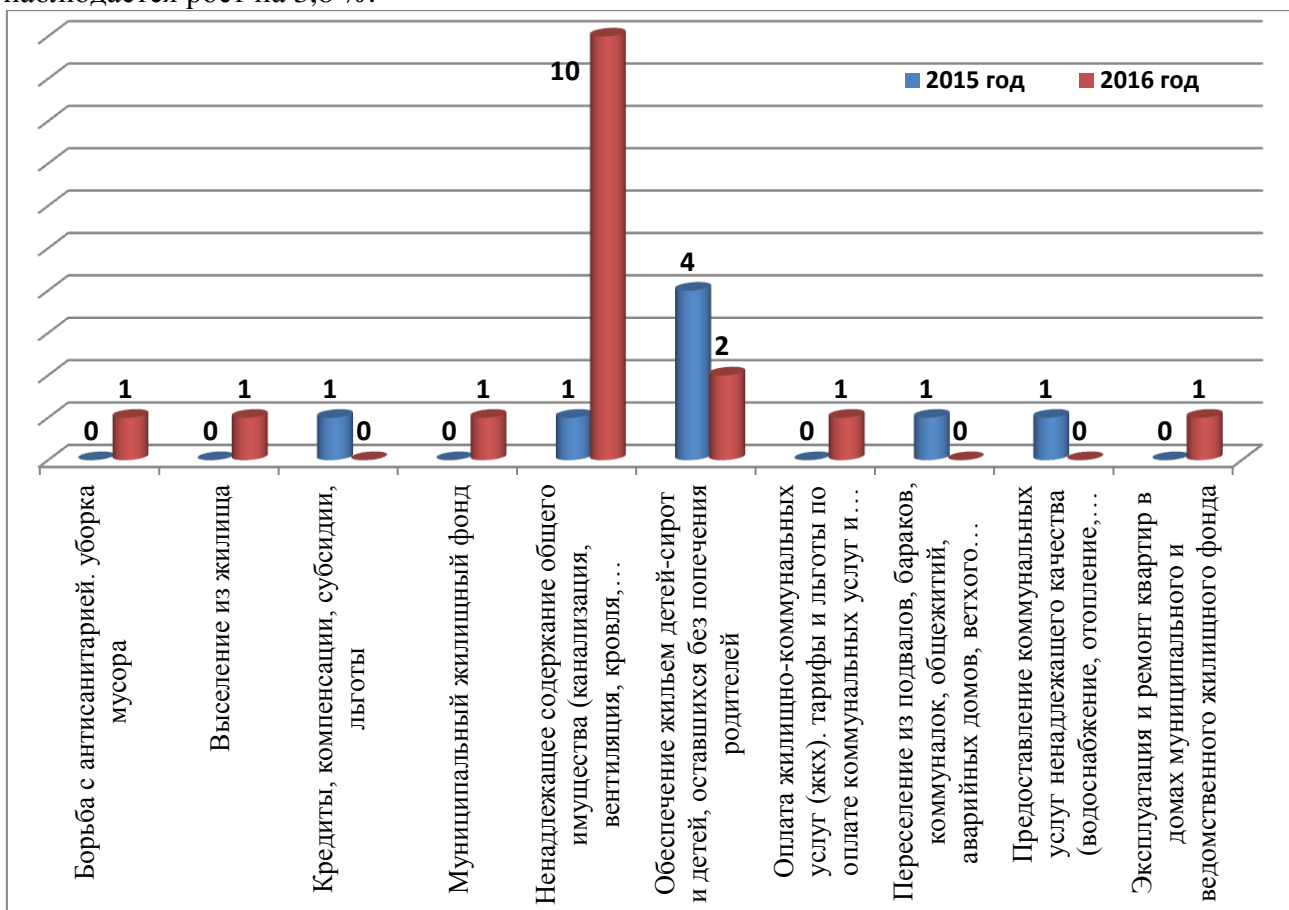


**По вопросам жилищно-коммунальной сферы** в 2017 году зарегистрировано 17 обращений, что составляет 7,2% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 3,8%.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	<b>8</b>	<b>3,4</b>	<b>17</b>	<b>7,2</b>	
<b>Жилище</b>	<b>8</b>	<b>3,4</b>	<b>17</b>	<b>7,2</b>	<b>3,8</b>
Борьба с антисанитарией, уборка мусора	0	0,0	1	0,4	0,4
Выселение из жилища	0	0,0	1	0,4	0,4
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	1	0,4	0	0,0	-0,4
Муниципальный жилищный фонд	0	0,0	1	0,4	0,4
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	1	0,4	10	4,2	3,8

Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	4	1,7	2	0,8	-0,8
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	0	0,0	1	0,4	0,4
Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	1	0,4	0	0,0	-0,4
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	1	0,4	0	0,0	-0,4
Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда	0	0,0	1	0,4	0,4

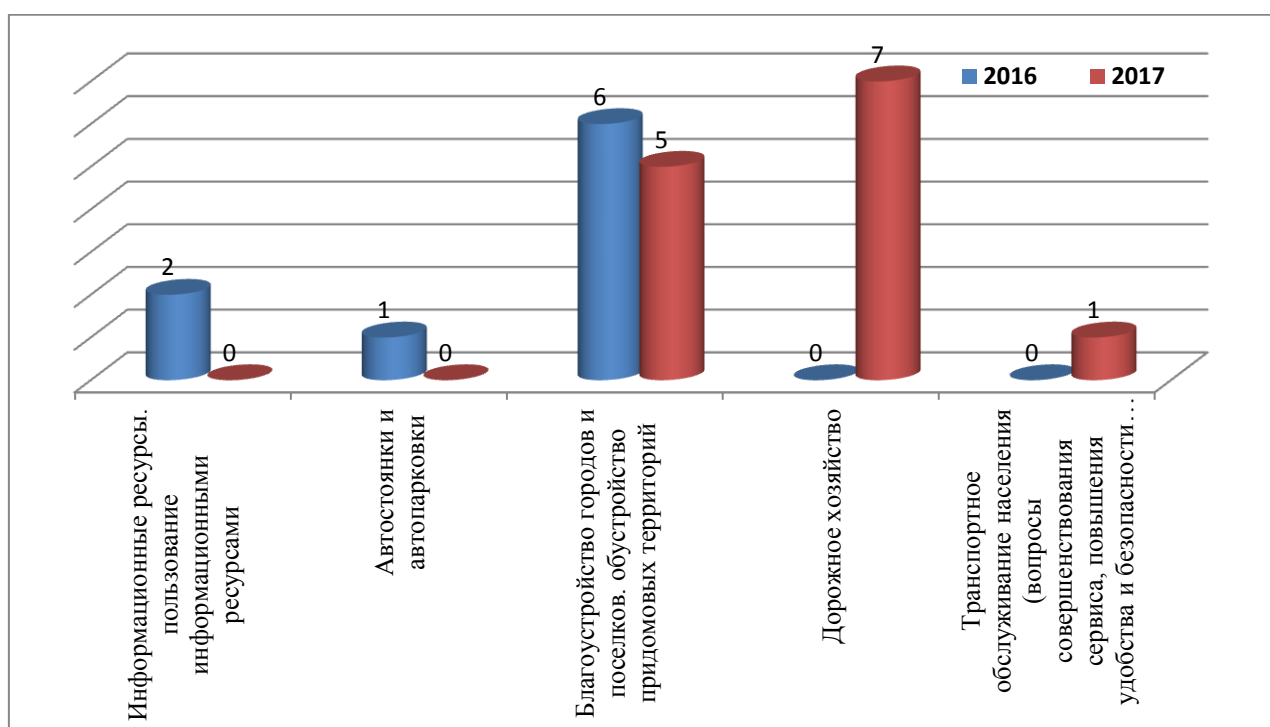
Основной блок данного раздела составляют **вопросы ненадлежащего содержания общего имущества**. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 3,8 %.





В 2017 году зарегистрировано 13 обращений граждан по **вопросам экономики**, что составляет 5,5 % от общего количества обращений. Рост обращений составил 1,7 %.

Вопросы экономики	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	9	3,8	13	5,5	
<b>Информация и информатизация</b>	2	0,8	0	0,0	-0,8
Информационные ресурсы. пользование информационными ресурсами	2	0,8	0	0,0	-0,8
<b>Хозяйственная деятельность</b>	7	3,0	13	5,5	2,5
Автостоянки и автопарковки	1	0,4	0	0,0	-0,4
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	6	2,5	5	2,1	-0,4
Дорожное хозяйство	0	0,0	7	3,0	3,0
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)	0	0,0	1	0,4	0,4



**Административные вопросы** составляют 2,5% от общего количества обращений граждан в 2017 году. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 1,3%.

### III. Показатели

За I 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	7	3,2	11	5,0	1,8
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	175	79,5	165	75,7	-3,8
Благодарности	35	15,9	29	13,3	-2,6

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 1,8%) при общем спаде (на 0,9%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 3,8%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 2,6%).

77 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 84 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 10 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан уменьшилось на 0,9% (1 кв. 2016 – 220; 1 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	5	0
Обращения, рассмотренные с выездом на место	24	33	4,2

В I квартале 2017 года на том же уровне осталось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 4,2% увеличилось число обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.