

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2017 года

За 2 квартал 2017 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 334 обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2016 года (377 обращений) наблюдается спад обращений граждан, который составляет 11%.

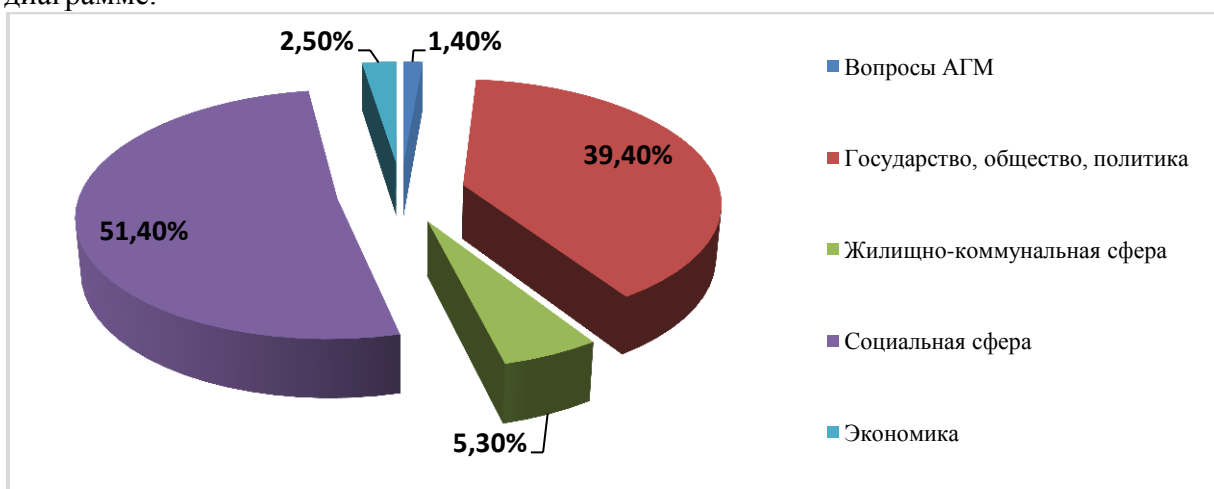
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2017 года в сравнении со 2 кварталом 2016 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2016 года	2 квартал 2017 года	
Всего поступило обращений	377	334	11

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.



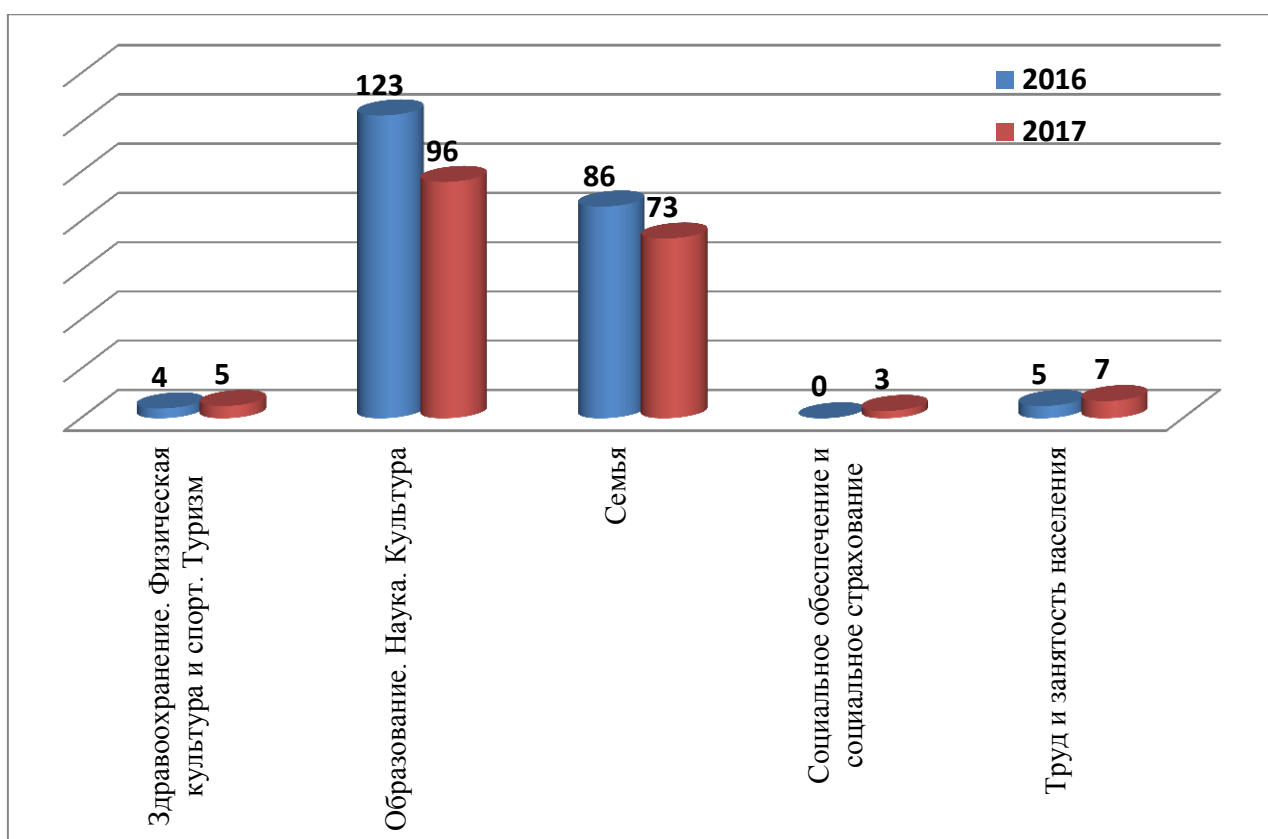
Анализ обращений граждан показывает, что во 2 квартале 2017 года наибольшее количество обращений граждан (51,4%) касаются вопросов социальной сферы (2016 год – 52,91%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 1,52%.

Вопросы социальной сферы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		218	52,91	184	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	4	0,97	5	1,40	0,43

Заккрытие медицинских учреждений	1	0,24	0	0,00	-0,24
Лекарственное обеспечение	0	0,00	1	0,28	0,28
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	0	0,00	1	0,28	0,28
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	2	0,49	3	0,84	0,35
Управление в сфере физической культуры и спорта	1	0,24	0	0,00	-0,24
Образование. Наука. Культура	123	29,85	96	26,82	-3,04
Библиотеки, дома культуры, кинотеатры	2	0,49	0	0,00	-0,49
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	14	3,40	5	1,40	-2,00
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	1	0,24	1	0,28	0,04
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	10	2,43	5	1,40	-1,03
Единый государственный экзамен	0	0,00	1	0,28	0,28
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	13	3,16	10	2,79	-0,36
Образование и патриотическое воспитание	1	0,24	1	0,28	0,04
Образовательный процесс. укрепление материальной базы системы образования и финансирование	4	0,97	7	1,96	0,98
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	1	0,24	0	0,00	-0,24
Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)	1	0,24	0	0,00	-0,24
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	2	0,49	2	0,56	0,07
Программы обучения и учебники	1	0,24	0	0,00	-0,24
Разработка и использование новых технологий в сфере образования	1	0,24	0	0,00	-0,24

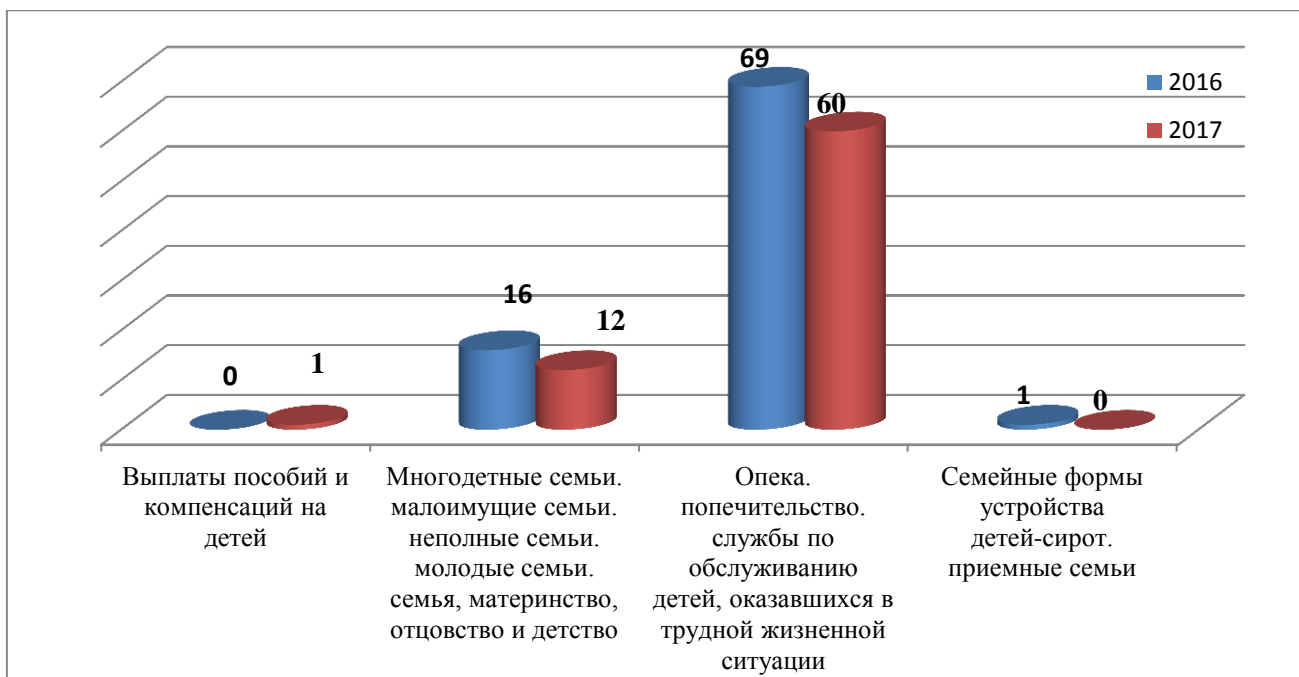
Ремонт образовательных учреждений	14	3,40	12	3,35	-0,05
Реорганизация неэффективных образовательных учреждений	1	0,24	0	0,00	-0,24
Система дошкольного образования	19	4,61	22	6,15	1,53
Система основного общего образования	36	8,74	30	8,38	-0,36
Труд и социальная защита работников системы образования	2	0,49	0	0,00	-0,49
Семья	86	20,87	73	20,39	-0,48
Выплаты пособий и компенсаций на детей	0	0,00	1	0,28	0,28
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	16	3,88	12	3,35	-0,53
Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	69	16,75	60	16,76	0,01
Семейные формы устройства детей-сирот, приемные семьи	1	0,24	0	0,00	-0,24
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0,00	3	0,84	0,84
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	0	0,00	1	0,28	0,28
Социальное обеспечение и льготы инвалидов воев, участников воев, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников	0	0,00	1	0,28	0,28
Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам	0	0,00	1	0,28	0,28
Труд и занятость населения	5	1,21	7	1,96	0,74
Задержка выплаты зарплаты	2	0,49	0	0,00	-0,49
Надзор и контроль за соблюдением законодательства	0	0,00	1	0,28	0,28
Начисление заработной платы	0	0,00	2	0,56	0,56

Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,24	0	0,00	-0,24
Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере	0	0,00	1	0,28	0,28
Охрана труда, условия труда, организация техники безопасности. аттестация рабочих мест и работников	0	0,00	1	0,28	0,28
Просьбы о трудоустройстве	1	0,24	0	0,00	-0,24
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,28	0,28
Трудовые вопросы, работающих в районах крайнего севера	1	0,24	1	0,28	0,04

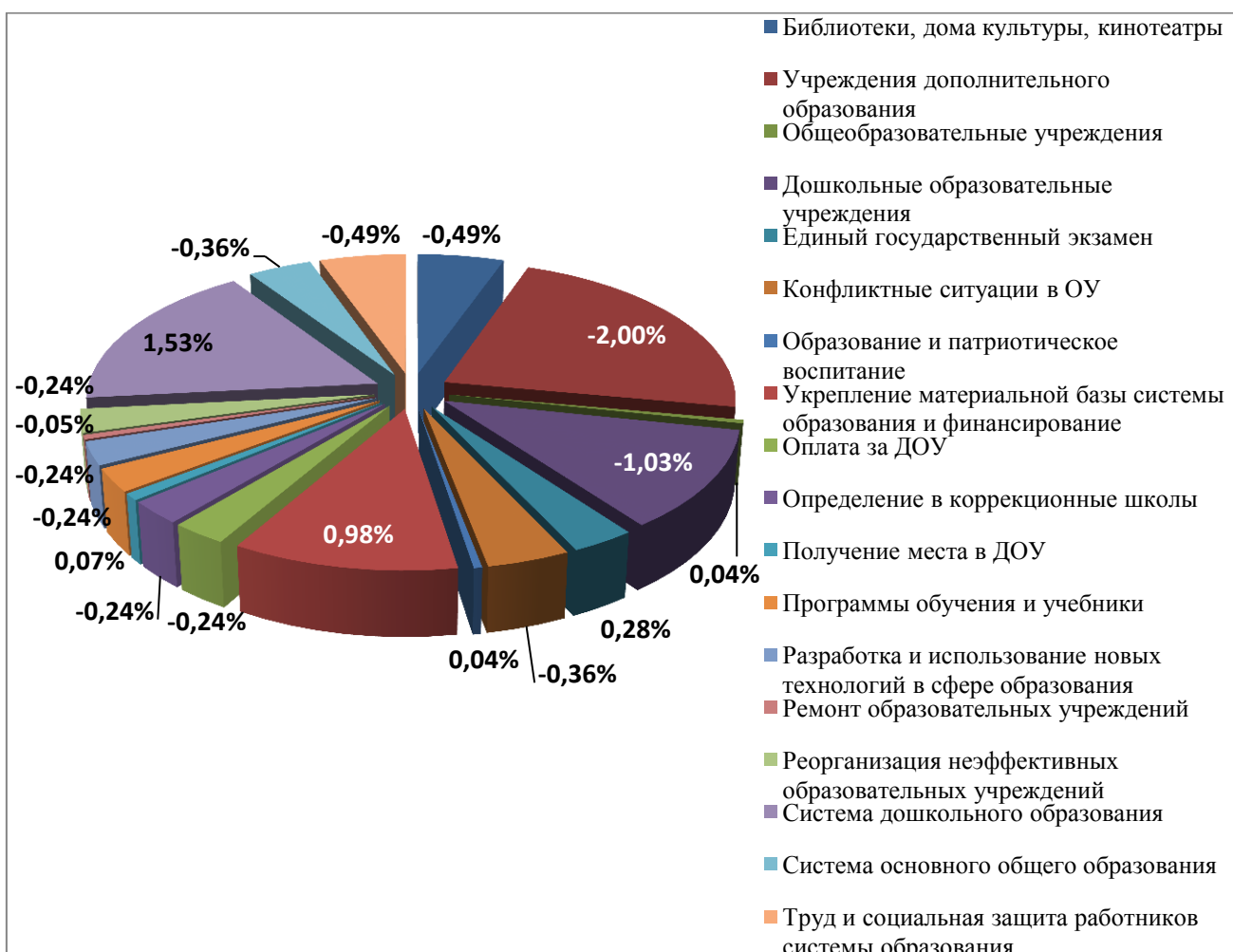


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

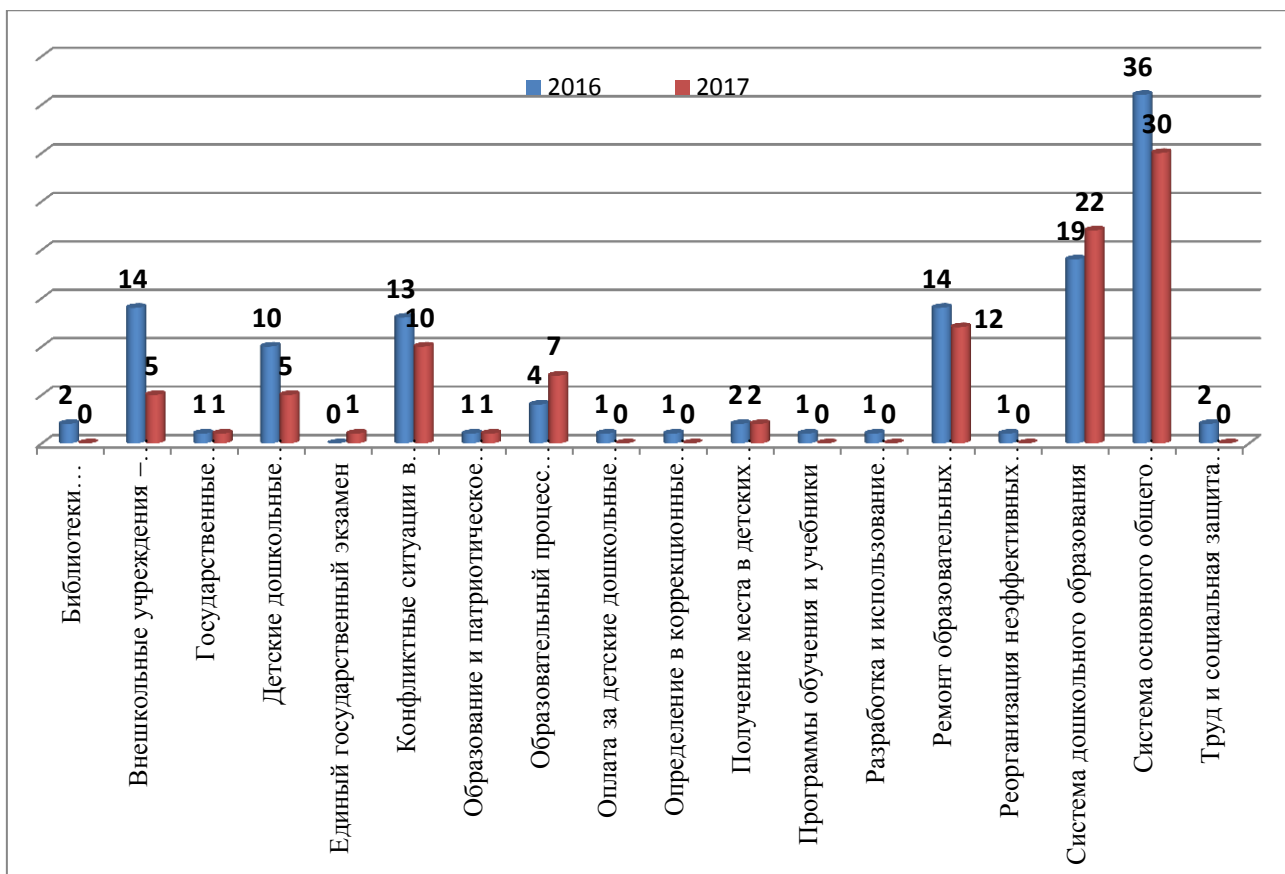
В 2017 году по вопросам семьи поступило 73 обращения, что составило 20,4% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается спад числа обращений на 0,5%.



По вопросам образования, науки и культуры поступило 96 обращения, что составило 26,8% от общего количества обращений. Спад обращений граждан по вопросам образования, науки и культуры составил 3,04%.



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

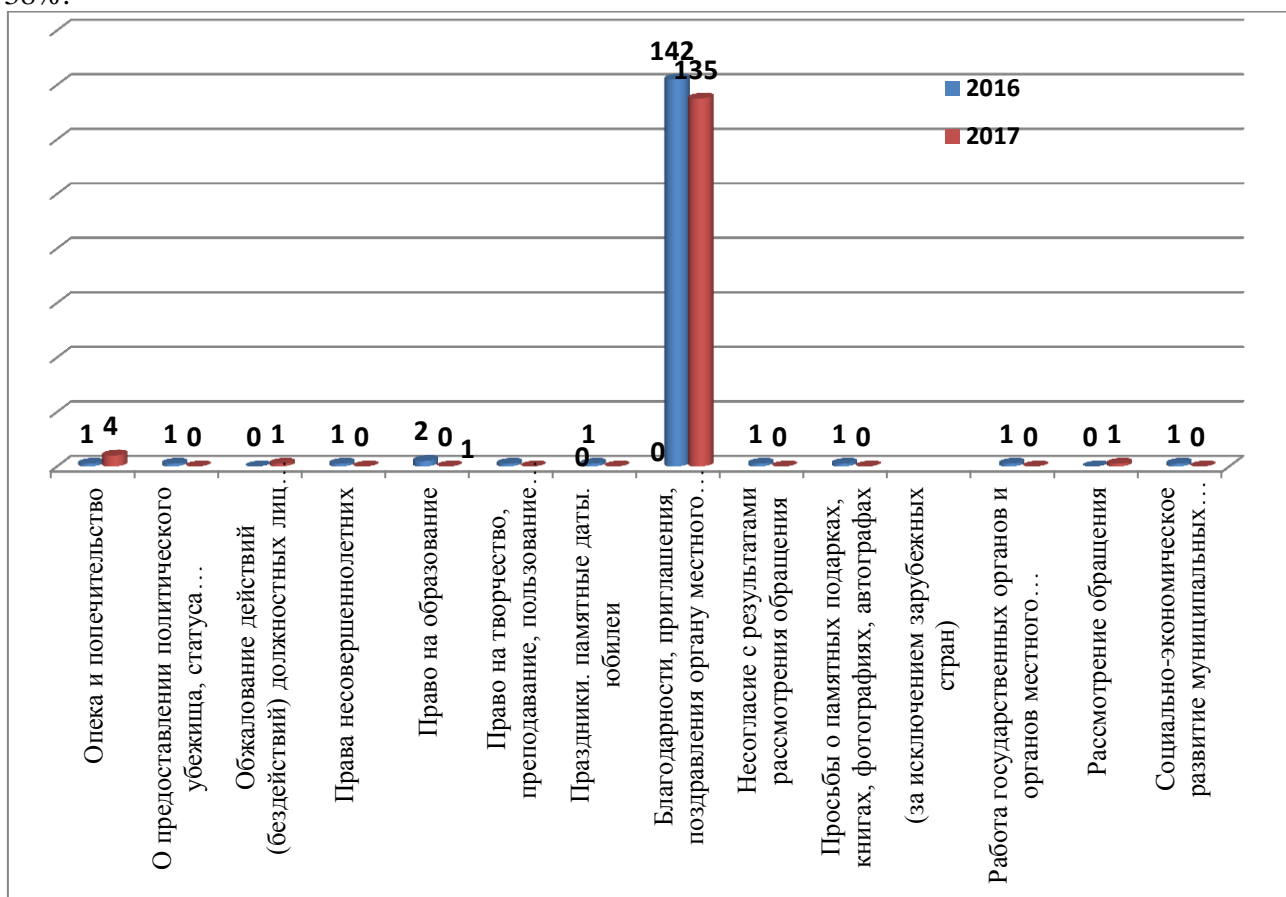


Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 39,4% от общего количества обращений в 2017 году. По сравнению с 2016 годом наблюдается рост числа обращений на 2,3%.

Вопросы Государство, общество, политика	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	153	37,14	141	39,39	
Гражданское право	1	0,24	4	1,12	0,87
Опека и попечительство	1	0,24	4	1,12	0,87
Конституционный строй	6	1,46	1	0,28	-1,18
О предоставлении политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища	1	0,24	0	0,00	-0,24
Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке	0	0,00	1	0,28	0,28
Права несовершеннолетних	1	0,24	0	0,00	-0,24
Право на образование	2	0,49	0	0,00	-0,49
Право на творчество, преподавание, пользование	1	0,24	0	0,00	-0,24

учреждениями и достижениями культуры					
Праздники. памятные даты. юбилеи	1	0,24	0	0,00	-0,24
Основы государственного управления	146	35,44	136	37,99	2,55
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	142	34,47	135	37,71	3,24
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	1	0,24	0	0,00	-0,24
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	1	0,24	0	0,00	-0,24
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	1	0,24	0	0,00	-0,24
Рассмотрение обращения	0	0,00	1	0,28	0,28
Социально-экономическое развитие муниципальных образований	1	0,24	0	0,00	-0,24

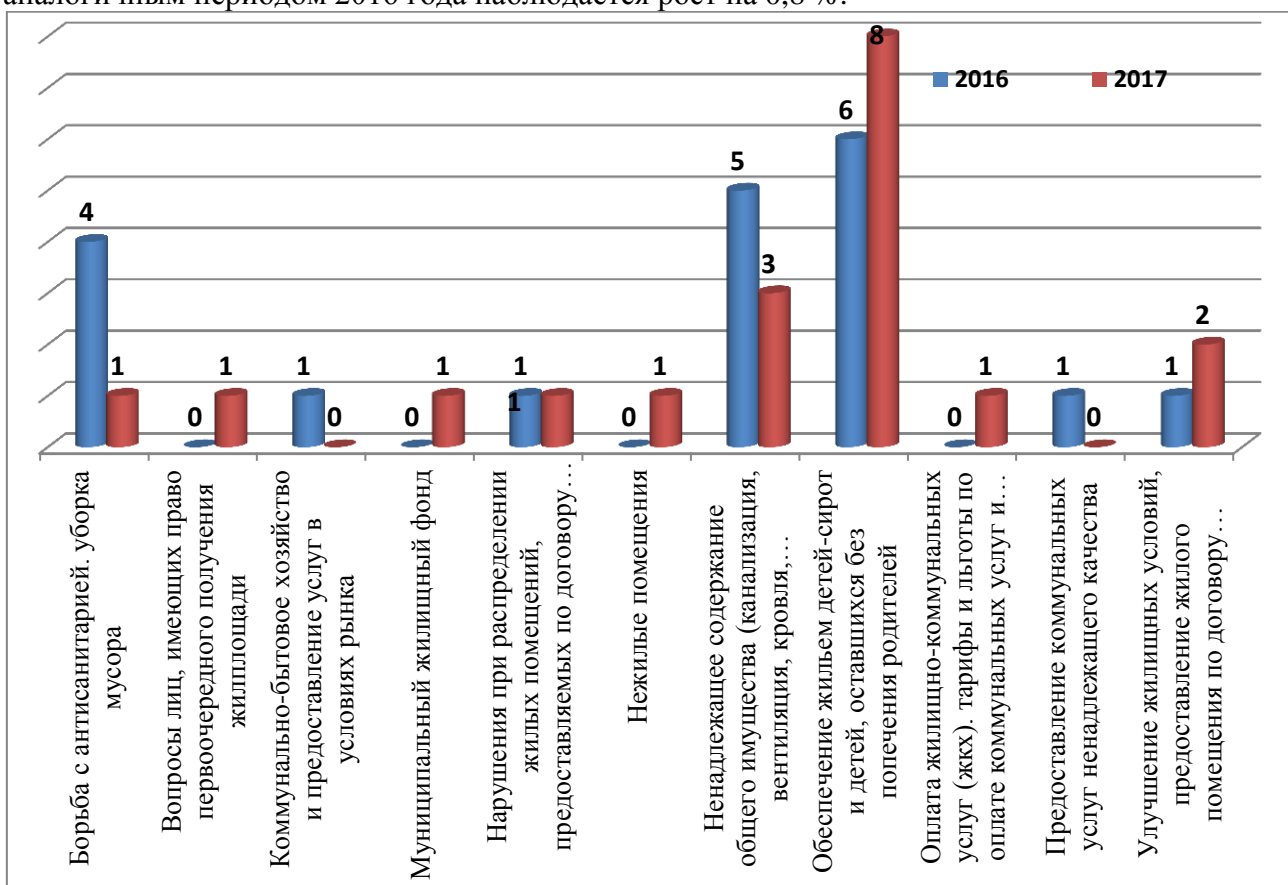
Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Основы государственного управления», которых зарегистрировано 136, что составляет 38%.



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2017 году зарегистрировано 19 обращений, что составляет 5,3% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 0,7%.

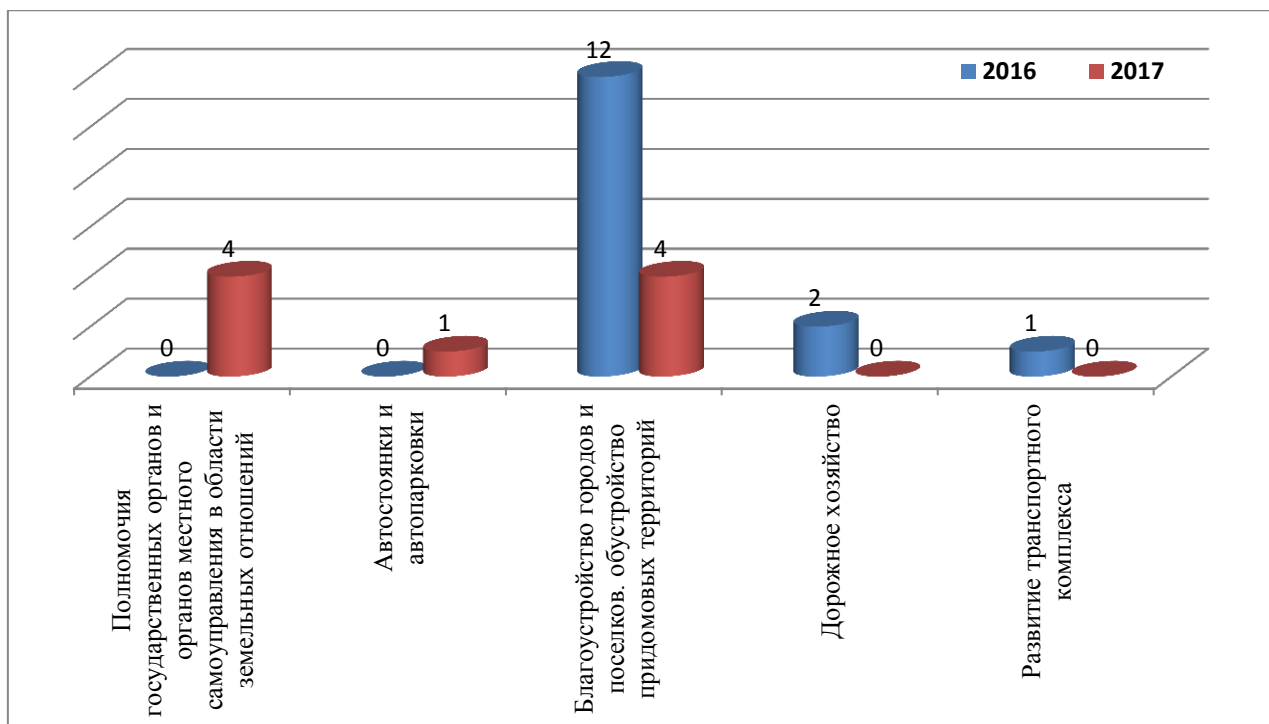
Вопросы жилищно-коммунальной сферы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	19	4,61	19	5,31	
Борьба с антисанитарией. уборка мусора	4	0,97	1	0,28	-0,7
Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади	0	0,00	1	0,28	0,3
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	1	0,24	0	0,00	-0,2
Муниципальный жилищный фонд	0	0,00	1	0,28	0,3
Нарушения при распределении жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, и улучшении жилищных условий	1	0,24	1	0,28	0,0
Нежилые помещения	0	0,00	1	0,28	0,3
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	5	1,21	3	0,84	-0,4
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	6	1,46	8	2,23	0,8
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	0	0,00	1	0,28	0,3
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	1	0,24	0	0,00	-0,2
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	1	0,24	2	0,56	0,3

Основной блок данного раздела составляют **вопросы обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей**. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 0,8 %.



В 2017 году зарегистрировано 9 обращений граждан по **вопросам экономики**, что составляет 2,5 % от общего количества обращений. Спад обращений составил 1,1 %.

Вопросы экономики	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	15	3,64	9	2,51	-1,13
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	0	0,00	4	1,12	1,12
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	0	0,00	4	1,12	1,12
Хозяйственная деятельность	15	3,64	5	1,40	-2,24
Автостоянки и автопарковки	0	0,00	1	0,28	0,28
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	12	2,91	4	1,12	-1,80
Дорожное хозяйство	2	0,49	0	0,00	-0,49
Развитие транспортного комплекса	1	0,24	0	0,00	-0,24



Административные вопросы составляют 1,4% от общего количества обращений граждан в 2017 году. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается спад на 0,06%.

III. Показатели

За 2 квартал 2017 года в комитет поступило 334 обращения 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	21	5,6	15	4,5	-1,1
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	320	84,9	275	82,3	-2,5
Благодарности	142	37,7	134	40,1	-2,5

В отчетном периоде незначительно уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 1,1%) при общем спаде (на 11%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 2,5%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 2,5%).

66 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 72 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 12 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан уменьшилось на 11% (2 кв. 2016 – 377; 2 кв. 2017 – 334).

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	8	7	0
Обращения, рассмотренные с выездом на место	15	9	-1,3

Во 2 квартале 2017 года почти на том же уровне осталось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 1,3% уменьшилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.