

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2018 года

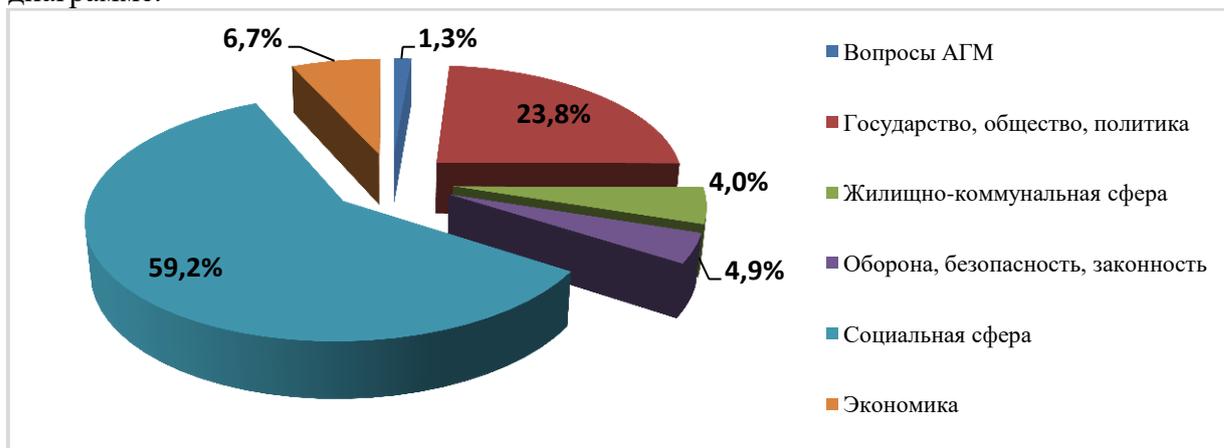
За I квартал 2018 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 195 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2017 года (218 обращений) наблюдается спад обращений граждан, который составляет 10,6%.

I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за I квартал 2018 года в сравнении с I кварталом 2017 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2017 года	1 квартал 2018 года	
Всего поступило обращений	218	195	-10,6%

II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчетный период в комитет по образованию АГМ

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.



Анализ обращений граждан показывает, что в I квартале 2018 года наибольшее количество обращений граждан (59,19%) касаются вопросов социальной сферы (2017 год - 36,02%). Наблюдается рост числа обращений по данному вопросу на 23,18%.

Вопросы социальной сферы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	85	36,02	132	59,19	
Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	3	1,35	1,35
Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском	0	0,00	2	0,90	0,90

обслуживании, диагностике					
Лицензирование медицинской и фармацевтической деятельности	0	0,00	1	0,45	0,45
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	5	2,12	0	0,00	-2,12
Лечение и оказание медицинской помощи	1	0,42	0	0,00	-0,42
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	4	1,69	0	0,00	-1,69
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	0	0,00	1	0,45	0,45
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	0	0,00	1	0,45	0,45
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0,00	1	0,45	0,45
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0,00	1	0,45	0,45
Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	0	0,00	3	1,35	1,35
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации	0	0,00	1	0,45	0,45
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	0	0,00	2	0,90	0,90
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0,00	3	1,35	1,35
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0,00	3	1,35	1,35
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта	0	0,00	2	0,90	0,90
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта	0	0,00	2	0,90	0,90
Образование (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	46	20,63	20,63
Деятельность спортивных школ	0	0,00	2	0,90	0,90
Контроль качества и надзор в сфере образования	0	0,00	2	0,90	0,90
Конфликтные ситуации в	0	0,00	11	4,93	4,93

образовательных организациях					
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0,00	5	2,24	2,24
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0,00	4	1,79	1,79
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0,00	3	1,35	1,35
Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	0	0,00	1	0,45	0,45
Образование, полученное в иностранном государстве	0	0,00	1	0,45	0,45
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0,00	3	1,35	1,35
Питание обучающихся	0	0,00	2	0,90	0,90
Поступление в образовательные организации	0	0,00	2	0,90	0,90
Проведение общественных мероприятий	0	0,00	2	0,90	0,90
Условия проведения образовательного процесса	0	0,00	8	3,59	3,59
Образование. Наука. Культура	62	26,27	1	0,45	-25,82
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	3	1,27	0	0,00	-1,27
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	6	2,54	0	0,00	-2,54
Детские дошкольные воспитательные учреждения.оплата за них	6	2,54	0	0,00	-2,54
Единый государственный экзамен	1	0,42	0	0,00	-0,42
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	2	0,85	0	0,00	-0,85
Образование и патриотическое воспитание	1	0,42	0	0,00	-0,42
Образовательный процесс.укрепление материальной базы системы образования и финансирование	3	1,27	0	0,00	-1,27
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	2	0,85	0	0,00	-0,85
Получение места в детских	3	1,27	0	0,00	-1,27

дошкольных воспитательных учреждений					
Ремонт образовательных учреждений	3	1,27	0	0,00	-1,27
Реорганизация неэффективных образовательных учреждений	2	0,85	0	0,00	-0,85
Система дошкольного образования	12	5,08	0	0,00	-5,08
Система основного общего образования	18	7,63	1	0,45	-7,18
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0,00	12	5,38	5,38
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0,00	12	5,38	5,38
Охрана семьи, материнства, отцовства и детства	0	0,00	5	2,24	2,24
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи	0	0,00	5	2,24	2,24
Поступление в образовательные организации	0	0,00	14	6,28	6,28
Поступление в образовательные организации	0	0,00	14	6,28	6,28
Права и обязанности родителей и детей	0	0,00	5	2,24	2,24
Лишение родительских прав	0	0,00	2	0,90	0,90
Права и обязанности родителей и детей	0	0,00	3	1,35	1,35
Семья	80	33,90	0	0,00	-33,90
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	9	3,81	0	0,00	-3,81
Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	71	30,08	0	0,00	-30,08
Социальное обеспечение и социальное страхование	1	0,42	1	0,45	0,02
Социальное обеспечение и льготы инвалидов в вой, участников вой, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников	0	0,00	1	0,45	0,45
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям	1	0,42	0	0,00	-0,42

населения					
Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	1	0,45	0,45
Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов	0	0,00	1	0,45	0,45
Труд (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	2	0,90	0,90
Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан. трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	0	0,00	1	0,45	0,45
Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий	0	0,00	1	0,45	0,45
Труд и занятость населения	6	2,54	0	0,00	-2,54
Безработица. биржи труда. трудоустройство. организация общественных работ и т.д.	3	1,27	0	0,00	-1,27
Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных предприятиях	1	0,42	0	0,00	-0,42
Просьбы о трудоустройстве	1	0,42	0	0,00	-0,42
Трудовое законодательство. трудовой кодекс российской федерации	1	0,42	0	0,00	-0,42
Трудовой стаж	0	0,00	2	0,90	0,90
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	2	0,90	0,90
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,45	0,45
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,45	0,45
Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	3	1,35	1,35
Индексация заработной платы	0	0,00	2	0,90	0,90
Трудоустройство. безработица. органы службы занятости. государственные услуги в области содействия занятости населения	0	0,00	1	0,45	0,45
Условия проведения образовательного процесса	0	0,00	13	5,83	5,83
Условия проведения образовательного процесса	0	0,00	13	5,83	5,83
Физическая культура и спорт	0	0,00	5	2,24	2,24

(за исключением международного сотрудничества)					
Доступность физической культуры и спорта	0	0,00	4	1,79	1,79
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта	0	0,00	1	0,45	0,45
Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей	0	0,00	8	3,59	3,59
Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	0	0,00	7	3,14	3,14
Семейные формы устройства детей-сирот. приемные семьи	0	0,00	1	0,45	0,45

Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования. В 2018 году по вопросам образования (за исключением международного сотрудничества) поступило 46 обращений, что составило 20,63% от общего количества обращений. Рост обращений граждан по вопросам образования (за исключением международного сотрудничества) составил 20,63%.



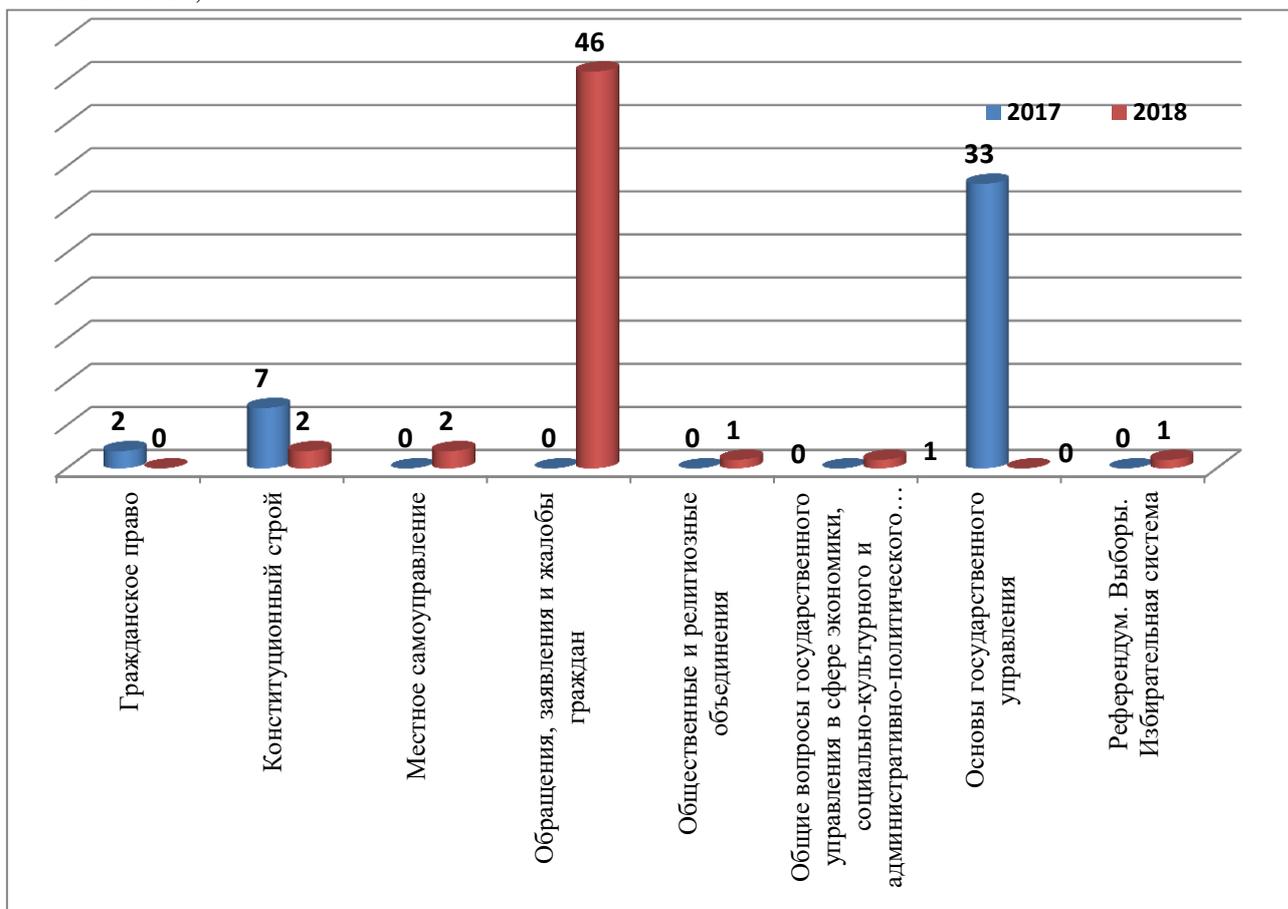
Наибольшее количество обращений составляют конфликтные ситуации в образовательных организациях.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 23,77 % от общего количества обращений в 2018 году. По сравнению с 2017 годом наблюдается рост числа обращений на 5,97%.

Вопросы Государство, общество, политика	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	42	17,80	53	23,77	
Гражданское право	2	0,85	0	0,00	-0,85
Опека и попечительство	2	0,85	0	0,00	-0,85
Конституционный строй	7	2,97	2	0,90	-2,07
Молодежная политика	1	0,42	0	0,00	-0,42
Право на образование	5	2,12	1	0,45	-1,67
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	1	0,42	0	0,00	-0,42
Праздники, памятные даты, юбилеи	0	0,00	1	0,45	0,45
Местное самоуправление	0	0,00	2	0,90	0,90
Деятельность исполнительно- распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	0	0,00	1	0,45	0,45
Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц	0	0,00	1	0,45	0,45
Обращения, заявления и жалобы граждан	0	0,00	46	20,63	20,63
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	31	13,14	36	16,14	3,01
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	0	0,00	5	2,24	2,24
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	0	0,00	2	0,90	0,90
Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме	0	0,00	1	0,45	0,45

Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	0	0,00	1	0,45	0,45
Результаты рассмотрения обращения	0	0,00	1	0,45	0,45
Общественные и религиозные объединения	0	0,00	1	0,45	0,45
Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не	0	0,00	1	0,45	0,45
Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства	0	0,00	1	0,45	0,45
Государственные и муниципальные услуги (многофункциональные центры)	0	0,00	1	0,45	0,45
Основы государственного управления	33	13,98	0	0,00	-13,98
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	31	13,14	0	0,00	-13,14
Личный приём должностными лицами органов местного самоуправления	1	0,42	0	0,00	-0,42
Рассмотрение обращения	1	0,42	0	0,00	-0,42
Референдум. Выборы. Избирательная система	0	0,00	1	0,45	0,45
Выборы президента российской федерации	0	0,00	1	0,45	0,45

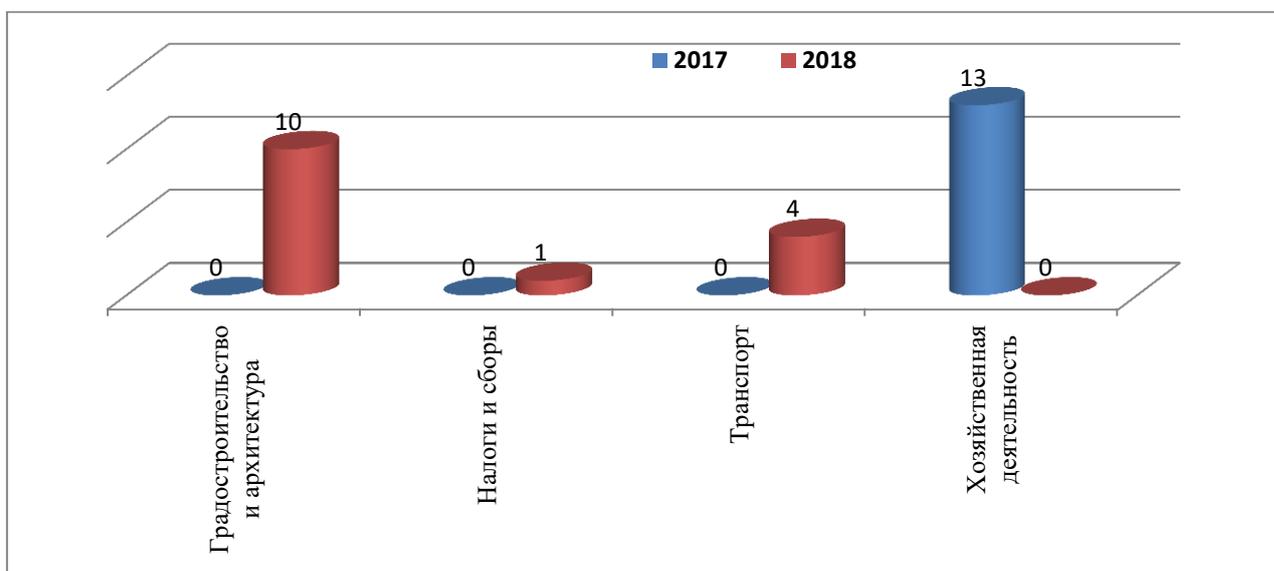
Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 46, что составляет 20,63%.



В 2018 году зарегистрировано 15 обращений граждан по вопросам экономики, что составляет 6,73% от общего количества обращений. Рост обращений составил 1,22%.

Вопросы экономики	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	13	5,51	15	6,73	
Градостроительство и архитектура	0	0,00	10	4,48	4,48
Градостроительство, архитектура и проектирование	0	0,00	1	0,45	0,45
Комплексное благоустройство	0	0,00	4	1,79	1,79
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	0	0,00	1	0,45	0,45
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	0,00	4	1,79	1,79
Налоги и сборы	0	0,00	1	0,45	0,45

Оказание услуг в электронной форме.пользование информационными ресурсами	0	0,00	1	0,45	0,45
Транспорт	0	0,00	4	1,79	1,79
Борьба с аварийностью.безопасность дорожного движения	0	0,00	2	0,90	0,90
Дорожные знаки и дорожная разметка	0	0,00	2	0,90	0,90
Дорожное хозяйство	0,45	0,0	7	3,0	3,0
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)	0,45	0,0	1	0,4	0,4
Хозяйственная деятельность	13	5,51	0	0,00	-5,51
Благоустройство городов и поселков.обустройство придомовых территорий	5	2,12	0	0,00	-2,12
Дорожное хозяйство	7	2,97	0	0,00	-2,97
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)	1	0,42	0	0,00	-0,42

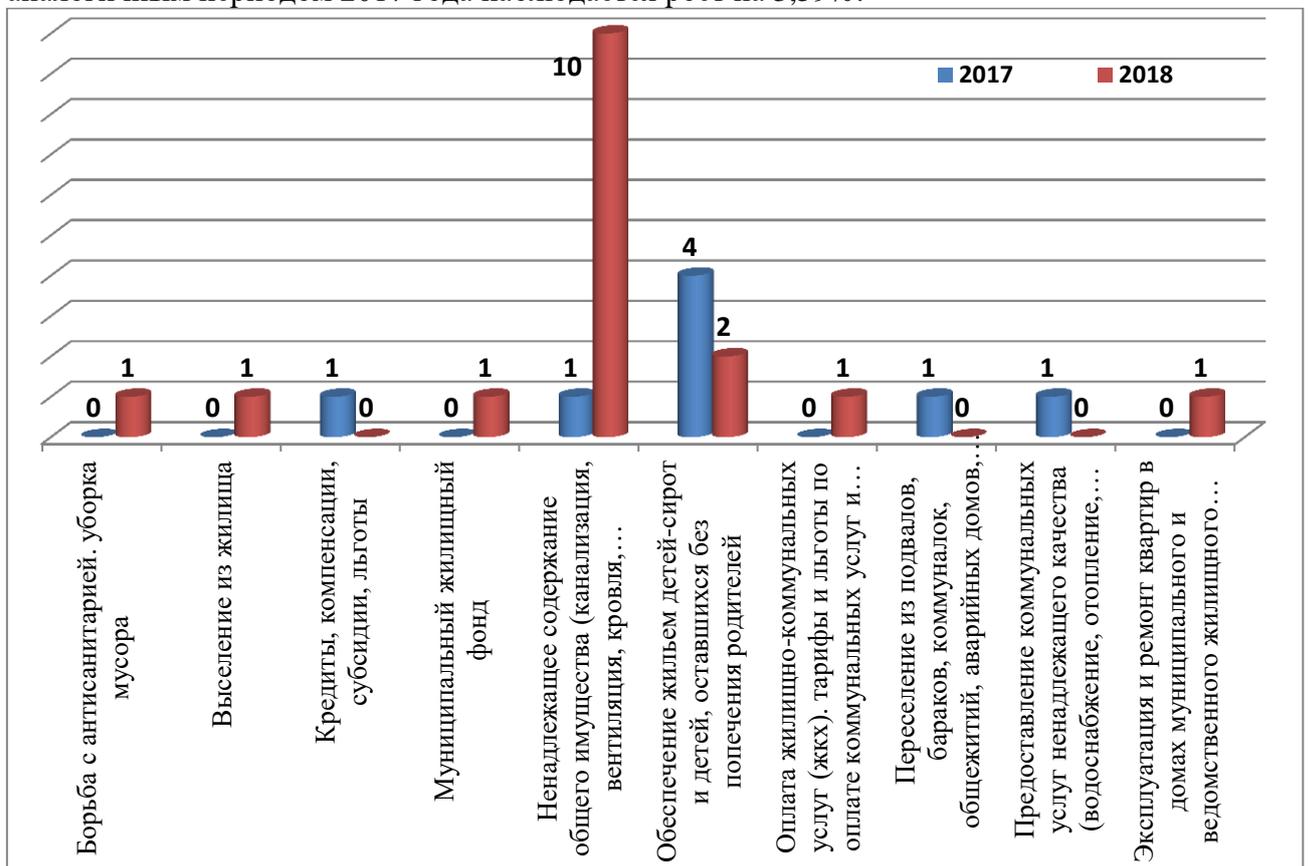


По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2018 году зарегистрировано 11 обращений, что составляет 4,93% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад числа обращений на 2,27%.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	17	7,20	11	4,93	
Жилище	17	7,20	11	4,93	-2,27
Борьба с антисанитарией.уборка мусора	1	0,42	0	0,00	-0,42
Выселение из жилища	1	0,42	0	0,00	-0,42
Муниципальный жилищный фонд	1	0,42	1	0,45	0,02
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	10	4,24	0	0,00	-4,24
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	2	0,85	0	0,00	-0,85
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх).тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	1	0,42	0	0,00	-0,42
Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда	1	0,42	0	0,00	-0,42
Коммунальное хозяйство	0	0,00	2	0,90	0,90
Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы	0	0,00	1	0,45	0,45
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	0,00	1	0,45	0,45

Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	0	0,00	8	3,59	3,59
Внеочередное обеспечение жилыми помещениями	0	0,00	1	0,45	0,45
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0	0,00	6	2,69	2,69
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0	0,00	1	0,45	0,45

Основной блок данного раздела составляют **вопросы обеспечения граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)**. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 3,59%.



По вопросам обороны, безопасности, законности в 2018 году зарегистрировано 9 обращений, что составляет 4,04% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост числа обращений на 4,04%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Дни воинской славы и памятные даты России, патриотическое воспитание», которых зарегистрировано 5, что составляет 2,24%.



Административные вопросы составляют 1,35% от общего количества обращений граждан в 2018 году. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад на 1,20%.

III. Показатели

За I квартал 2018 года в комитет поступило 195 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2017 год		2018 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	11	5,0	22	11,3	6,3
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	165	75,7	119	61,0	-14,7
Благодарности	29	13,3	41	21,0	7,7

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 6,3%) при общем спаде (на 10,6%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 14,7%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 7,7%).

107 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 14 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 11 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан уменьшилось на 10,6% (1 кв. 2017 – 218; 1 кв. 2017 – 195).

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.

	2017 год	2018 год	Динамика, %
Личный прием	5	6	0,78
Обращения, рассмотренные с выездом на место	33	15	-7,45

В I квартале 2018 года незначительно увеличилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 7,45% уменьшилось число обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.