

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2018 года

За 3 квартал 2018 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 192 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2017 года (161 обращение) наблюдается рост количества обращений граждан, который составляет 16,15%.

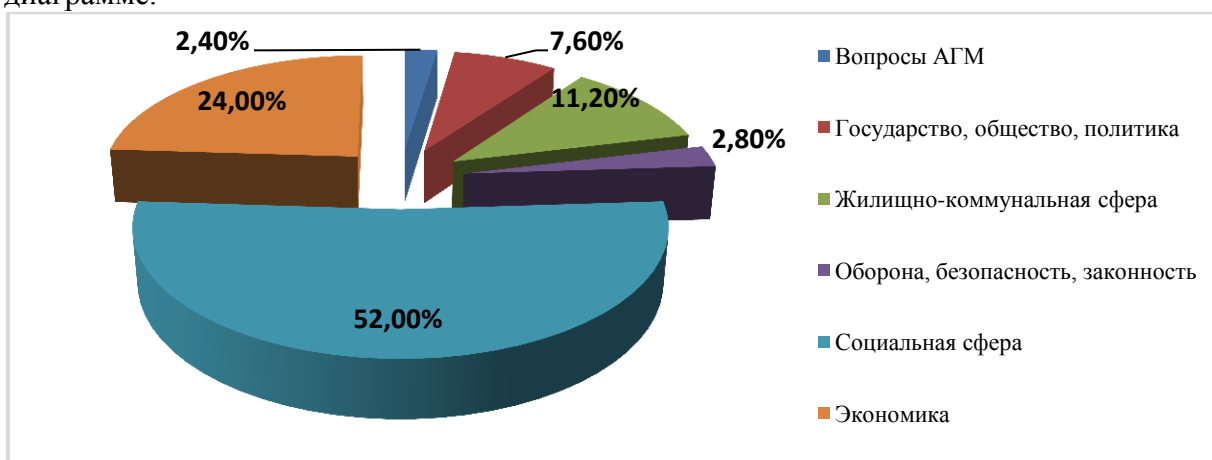
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2018 года в сравнении с 3 кварталом 2017 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2017 года	3 квартал 2018 года	
Всего поступило обращений	161	192	16,15

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 2018 года наибольшее количество обращений граждан (52,00%) касаются вопросов социальной сферы (2017 год – 56,54%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 4,54%.

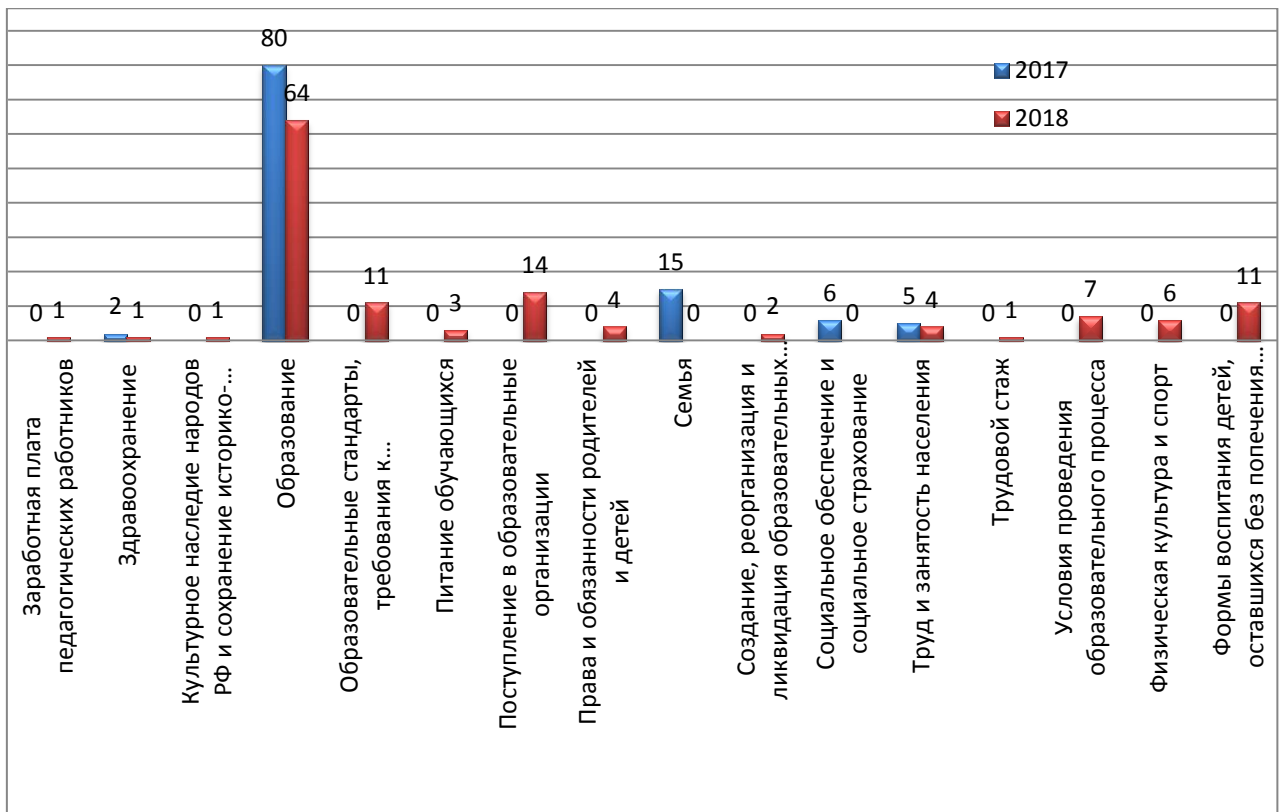
Вопросы социальной сферы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		108	56,54	130	
Зарплата педагогических работников	0	0	1	0,40	0,40
Зарплата педагогических работников	0	0	1	0,40	0,40

Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	0	0	1	0,40	0,40
Работа аптек	0	0	1	0,40	0,40
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	2	1,05	0	0	-1,05
Работа медицинских учреждений и их сотрудников	1	0,52	0	0	-0,52
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	1	0,52	0	0	-0,52
Культурное наследие народов Российской Федерации и сохранение историко-культурных территорий	0	0	1	0,40	0,40
Культурное наследие народов российской федерации и сохранение историко-культурных территорий	0	0	1	0,40	0,40
Образование (за исключением международного сотрудничества)	0	0	64	25,60	25,60
Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)	0	0	1	0,40	0,40
Заработная плата педагогических работников	0	0	2	0,80	0,80
Контроль качества и надзор в сфере образования	0	0	5	2,00	2,00
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	0	0	16	6,40	6,40
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0	9	3,60	3,60
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0	6	2,40	2,40
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	1	0,40	0,40
Обеспечение дошкольных, общеобразовательных	0	0	4	1,60	1,60

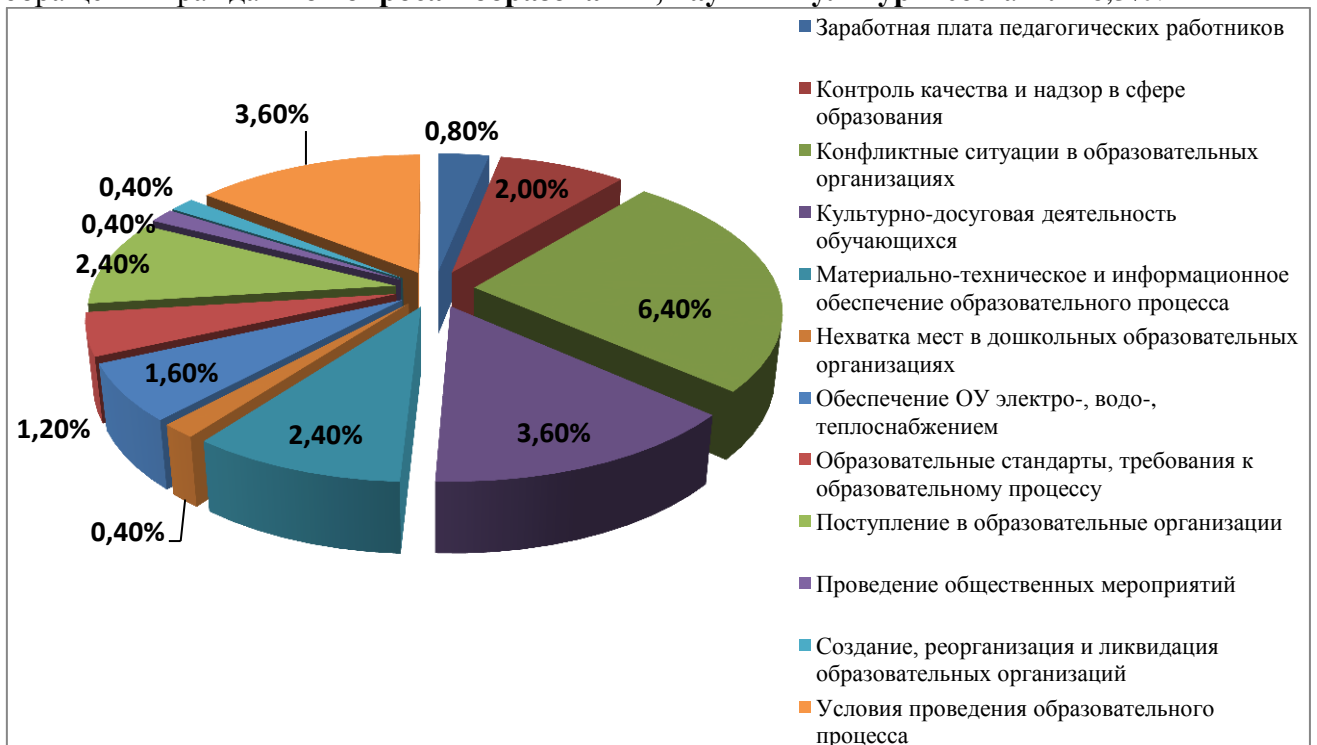
учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением					
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0	3	1,20	1,20
Поступление в образовательные организации	0	0	6	2,40	2,40
Проведение общественных мероприятий	0	0	1	0,40	0,40
Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	0	0	1	0,40	0,40
Условия проведения образовательного процесса	0	0	9	3,60	3,60
Образование. Наука. Культура	80	41,88	0	0	-41,88
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	5	2,62	0	0	-2,62
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	1	0,52	0	0	-0,52
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	21	10,99	0	0	-10,99
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	3	1,57	0	0	-1,57
Образовательный процесс. укрепление материальной базы системы образования и финансирование	11	5,76	0	0	-5,76
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	1	0,52	0	0	-0,52
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	1	0,52	0	0	-0,52
Ремонт образовательных учреждений	14	7,33	0	0	-7,33
Система дошкольного образования	7	3,66	0	0	-3,66
Система основного общего образования	16	8,38	0	0	-8,38

Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0	11	4,40	4,40
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0	11	4,40	4,40
Питание обучающихся	0	0	3	1,20	1,20
Питание обучающихся	0	0	3	1,20	1,20
Поступление в образовательные организации	0	0	14	5,60	5,60
Поступление в образовательные организации	0	0	14	5,60	5,60
Права и обязанности родителей и детей	0	0	4	1,60	1,60
Права и обязанности родителей и детей	0	0	4	1,60	1,60
Семья	15	7,85	0	0,00	-7,85
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	10	5,24	0	0,00	-5,24
Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	5	2,62	0	0,00	-2,62
Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	0	0	2	0,80	0,80
Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	0	0	2	0,80	0,80
Социальное обеспечение и социальное страхование	6	3,14	0	0,00	-3,14
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	6	3,14	0	0,00	-3,14
Труд (за исключением международного сотрудничества)	0	0	3	1,20	1,20
Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан. трудовые вопросы работающих в районах	0	0	1	0,40	0,40

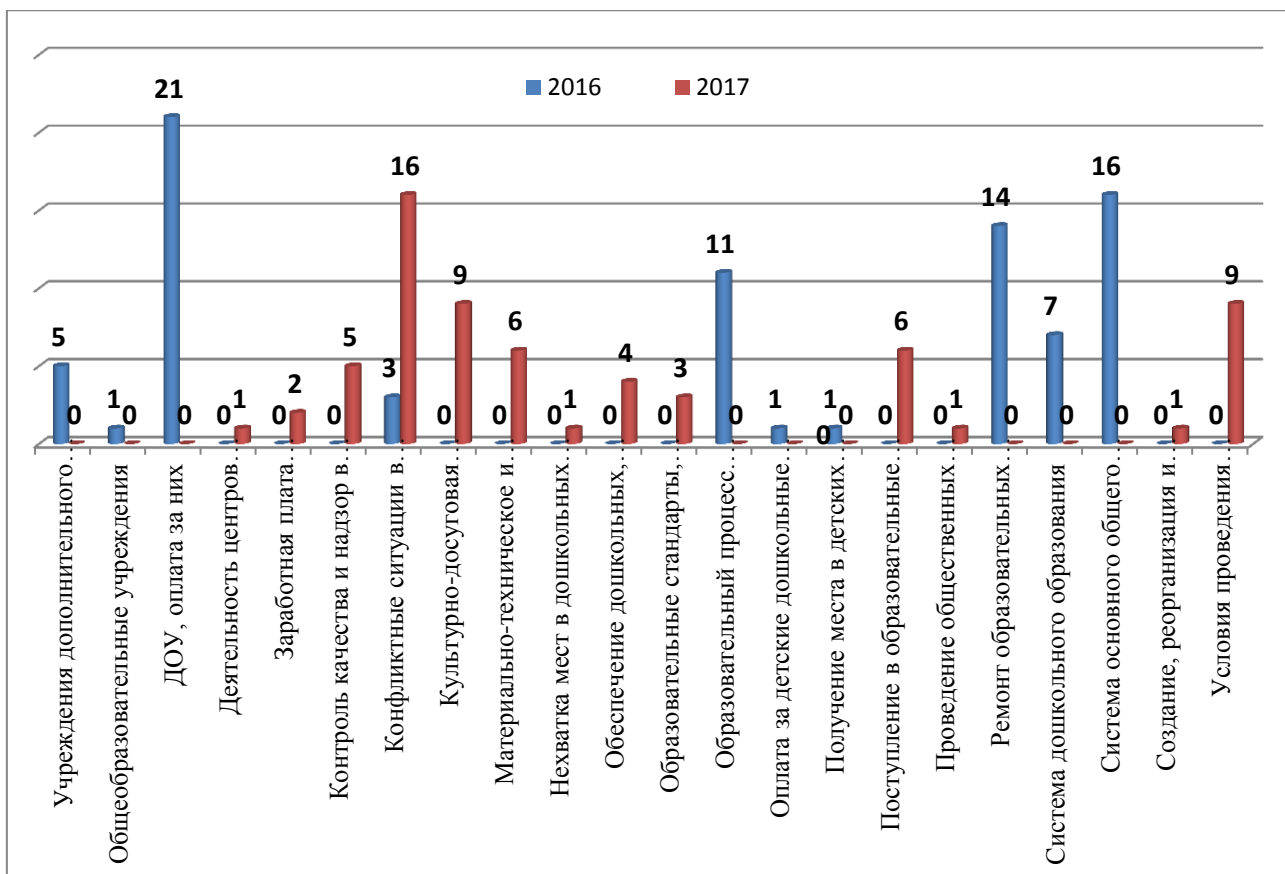
крайнего севера					
Трудовые конфликты. разрешение трудовых споров	0	0	1	0,40	0,40
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	0	0	1	0,40	0,40
Труд и занятость населения	5	2,62	0	0	-2,62
Безработица. биржи труда. трудоустройство. организация общественных работ и т.д.	1	0,52	0	0	-0,52
Просьбы о трудоустройстве	2	1,05	0	0	-1,05
Трудовое законодательство. трудовой кодекс российской федерации	1	0,52	0	0	-0,52
Увеличение размера реальной заработной платы	1	0,52	0	0	-0,52
Трудовой стаж	0	0	1	0,40	0,40
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0	1	0,40	0,40
Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)	0	0	1	0,40	0,40
Трудовые отношения. заключение, изменение и прекращение трудового договора	0	0	1	0,40	0,40
Условия проведения образовательного процесса	0	0	7	2,80	2,80
Условия проведения образовательного процесса	0	0	7	2,80	2,80
Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)	0	0	6	2,40	2,40
Доступность физической культуры и спорта	0	0	6	2,40	2,40
Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей	0	0	11	4,40	4,40
Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	0	0	11	4,40	4,40



Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования .
В 2018 году по вопросам образования, науки и культуры поступило 64 обращения, что составило 25,6% от общего количества обращений. Спад количества обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 16,3%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы конфликтных ситуаций в образовательных организациях.

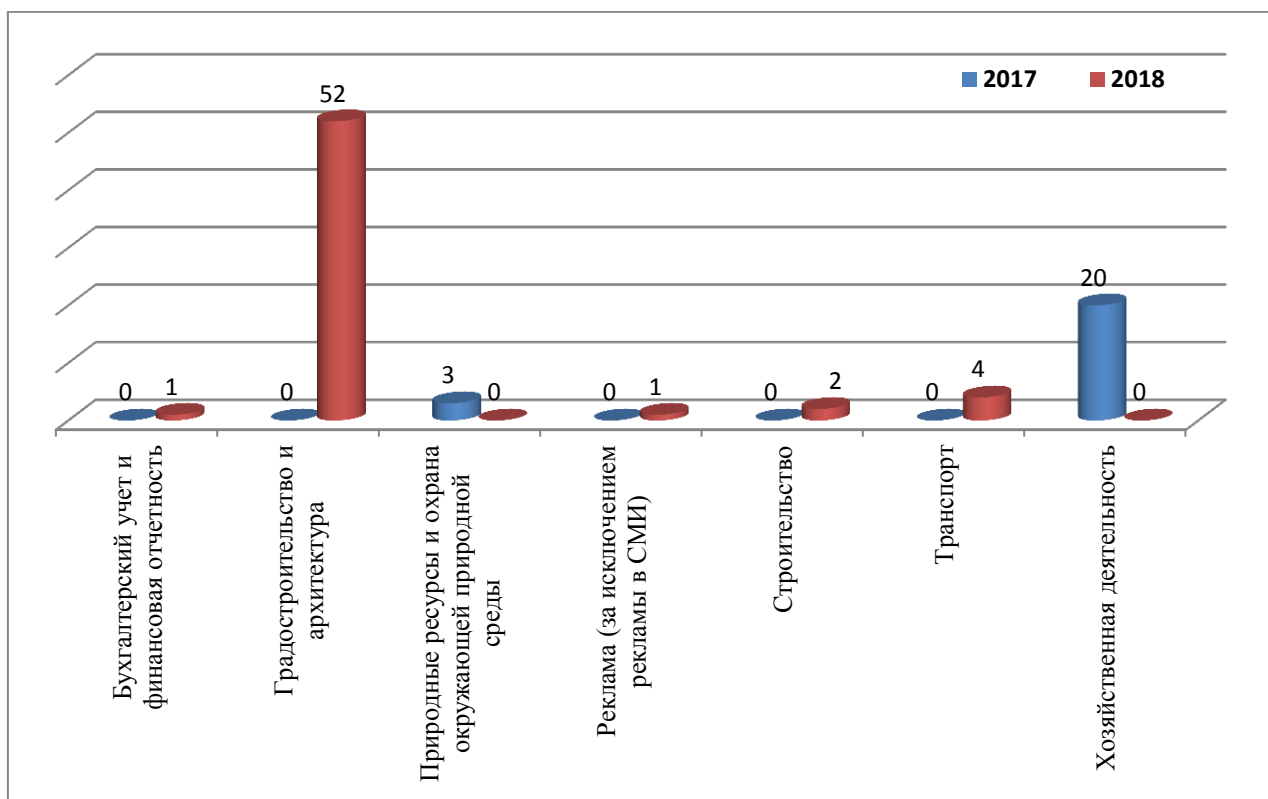


В 2018 году зарегистрировано 60 обращений граждан по вопросам экономики, что составляет 24,0% от общего количества обращений. Рост обращений составил 11,96%.

Вопросы экономики	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	23	12,04	60	24,00	
Бухгалтерский учет и финансовая отчетность	0	0	1	0,40	0,40
Бухгалтерский учет. требования к бухгалтерскому учету	0	0	1	0,40	0,40
Градостроительство и архитектура	0	0	52	20,80	20,80
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	0	8	3,20	3,20
Градостроительство. архитектура и проектирование	0	0	4	1,60	1,60
Комплексное благоустройство	0	0	17	6,80	6,80
Организация выгула собак	0	0	1	0,40	0,40
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	0	15	6,00	6,00

Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	0	0	1	0,40	0,40
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	0	6	2,40	2,40
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	3	1,57	0	0	-1,57
Гуманное отношение к животным. создание приютов для безнадзорных животных	1	0,52	0	0	-0,52
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	1	0,52	0	0	-0,52
Экологическая безопасность	1	0,52	0	0	-0,52
Реклама (за исключением рекламы в СМИ)	0	0	1	0,40	0,40
Реклама (за исключением рекламы в сми)	0	0	1	0,40	0,40
Строительство	0	0	2	0,80	0,80
Согласование строительства	0	0	1	0,40	0,40
Строительство и реконструкция дорог	0	0	1	0,40	0,40
Транспорт	0	0	4	1,60	1,60
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	0	0	1	0,40	0,40
Дорожные знаки и дорожная разметка	0	0	2	0,80	0,80
Программа по утилизации старых автомобилей	0	0	1	0,40	0,40
Хозяйственная деятельность	20	10,47	0	0	-10,47
Автостоянки и автопарковки	1	0,52	0	0	-0,52
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	11	5,76	0	0	-5,76
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	1	0,52	0	0	-0,52
Дорожное хозяйство	4	2,09	0	0	-2,09
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта,	3	1,57	0	0	-1,57

народного образования, здравоохранения, торговли)					
---	--	--	--	--	--



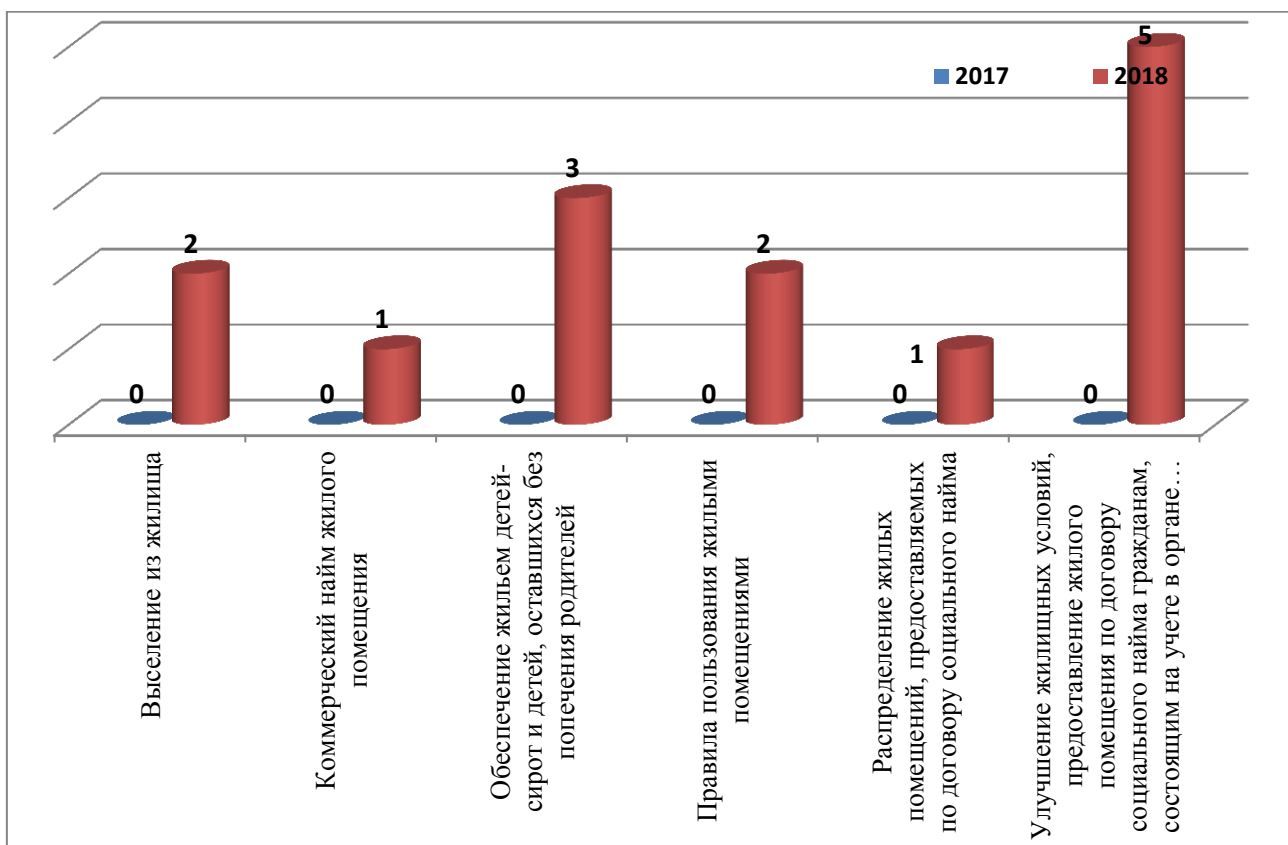
По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2018 году зарегистрировано 28 обращений, что составляет 11,2% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 0,21%.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	21	10,99	28	11,20	
Жилище	21	10,99	0	0	-10,99
Борьба с антисанитарией. уборка мусора	4	2,09	0	0	-2,09
Нежилые помещения	1	0,52	0	0	-0,52
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	9	4,71	0	0	-4,71
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	4	2,09	0	0	-2,09
Перебои в теплоснабжении	1	0,52	0	0	-0,52

Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	1	0,52	0	0	-0,52
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	1	0,52	0	0	-0,52
Коммунальное хозяйство	0	0	10	4,00	4,00
Обращение с твердыми коммунальными отходами	0	0	1	0,40	0,40
Перебои в теплоснабжении	0	0	2	0,80	0,80
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	0	1	0,40	0,40
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	0	5	2,00	2,00
Частный жилищный фонд	0	0	1	0,40	0,40
Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	0	0	4	1,60	1,60
Нежилые помещения	0	0	4	1,60	1,60
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	0	0	14	5,60	5,60
Выселение из жилища	0	0	2	0,80	0,80
Коммерческий найм жилого помещения	0	0	1	0,40	0,40
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0	0	3	1,20	1,20
Правила пользования жилыми помещениями	0	0	2	0,80	0,80
Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма	0	0	1	0,40	0,40
Улучшение жилищных	0	0	5	2,00	2,00

условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях					
---	--	--	--	--	--

Основной блок данного раздела составляют **вопросы обеспечения граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере**. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 5,6%.

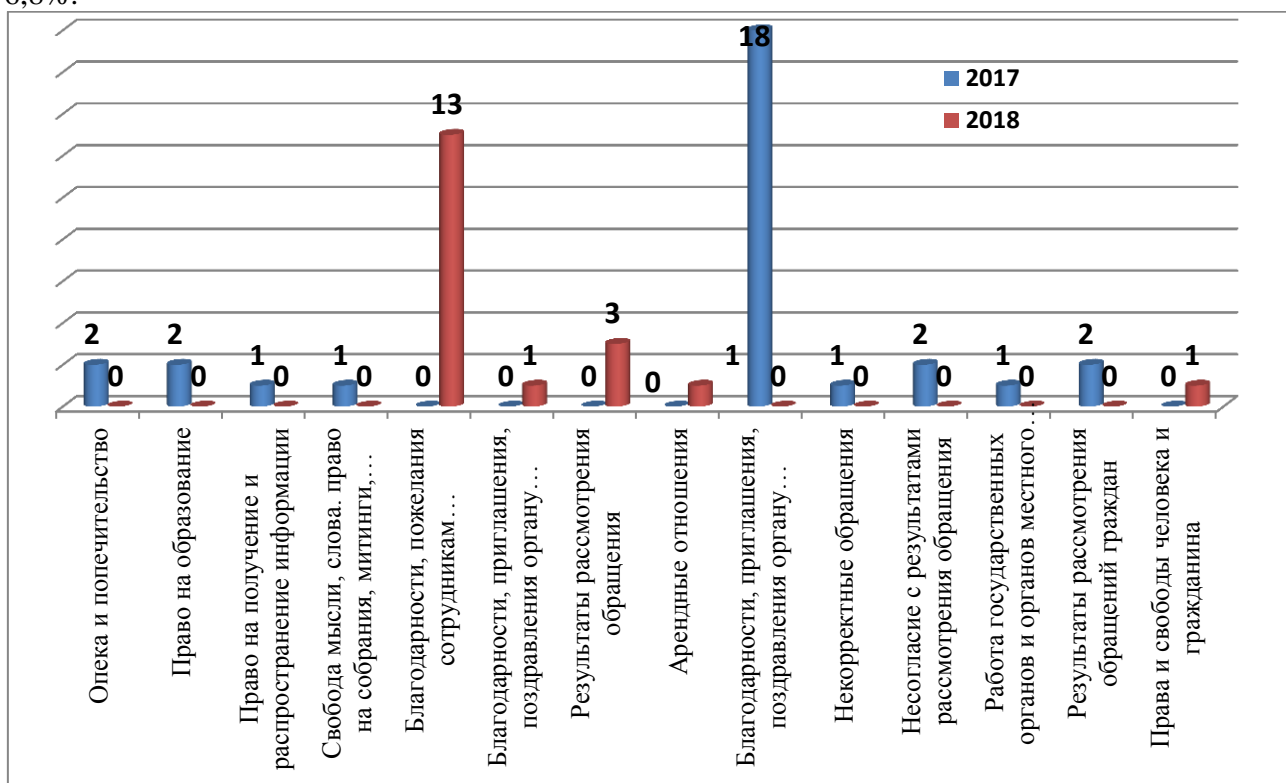


Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 7,6% от общего количества обращений в 2018 году. По сравнению с 2017 годом наблюдается спад числа обращений на 8,1%.

Вопросы Государство, общество, политика	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	30	15,71	19	7,60	-8,11
Гражданское право	2	1,05	0	0	-1,05
Опека и попечительство	2	1,05	0	0	-1,05
Конституционный строй	4	2,09	0	0	-2,09
Право на образование	2	1,05	0	0	-1,05
Право на получение и	1	0,52	0	0	-0,52

распространение информации					
Свобода мысли, слова. право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты	1	0,52	0	0	-0,52
Обращения, заявления и жалобы граждан	0	0	17	6,80	6,80
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	0	0	13	5,20	5,20
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	0	0	1	0,40	0,40
Результаты рассмотрения обращения	0	0	3	1,20	1,20
Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства	0	0	1	0,40	0,40
Арендные отношения	0	0	1	0,40	0,40
Основы государственного управления	24	12,57	0	0	-12,57
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	18	9,42	0	0	-9,42
Некорректные обращения	1	0,52	0	0	-0,52
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	2	1,05	0	0	-1,05
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	1	0,52	0	0	-0,52
Результаты рассмотрения обращений граждан	2	1,05	0	0	-1,05
Права, свободы и обязанности человека и гражданина	0	0,00	1	0,40	0,40
Права и свободы человека и гражданина	0	0,00	1	0,40	0,40

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 17, что составляет 6,8%.



По вопросам **обороны, безопасности, законности** зарегистрировано 7 обращений, что составляет 2,8%. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 1,23%.

Административные вопросы составляют 2,4% от общего количества обращений граждан в 2018 году. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад на 0,74%.

III. Показатели

За 3 квартал 2018 года в комитет поступило 192 обращения 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	24	14,91	30	15,63	0,72
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	135	83,85	133	69,27	-14,58
Благодарности	17	10,56	16	8,33	-2,23

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 0,72%) при общем росте (на 16,15%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 14,58%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей.

76 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 20 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 42 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан увеличилось на 16,15% (3 кв. 2017 – 161; 3 кв. 2018 – 192).

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	1	4	1,46
Обращения, рассмотренные с выездом на место	29	23	-6,03

В 3 квартале 2018 года увеличилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 6,03% уменьшилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.