

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2018 год

За 2018 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 970 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2017 года (931 обращение) наблюдается небольшое увеличение количества обращений граждан, которое составляет 4,02%.

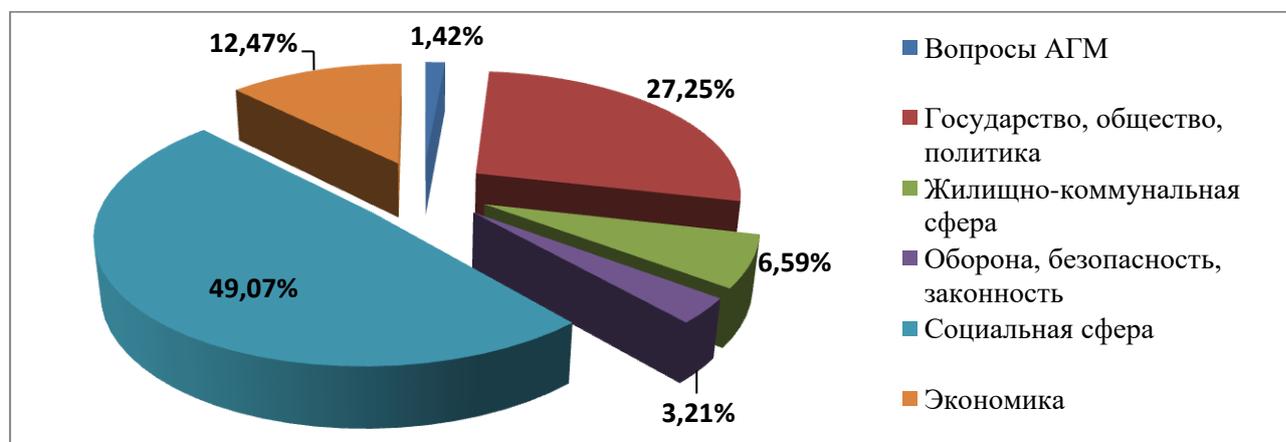
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2018 год в сравнении с 2017 годом

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2017 год	2018 год	
Всего поступило обращений	931	970	4,02

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 Lotus Notes.

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.



Анализ обращений граждан показывает, что в 2018 году наибольшее количество обращений граждан (49,07%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2017 год – 56,82%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 7,75%.

Вопросы раздела «Социальная сфера»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
		596	56,82	551	
Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	4	0,38	8	0,71	0,33

Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике	0	0	3	0,27	0,27
Государственное и муниципальное здравоохранение	1	0,10	0	0	-0,10
Лекарственное обеспечение	1	0,10	0	0	-0,10
Лечение и оказание медицинской помощи	1	0,10	1	0,09	-0,01
Лицензирование медицинской и фармацевтической деятельности	0	0	1	0,09	0,09
Работа аптек	0	0	1	0,09	0,09
Работа медицинских учреждений и их сотрудников	1	0,10	2	0,18	0,08
Физическая культура и спорт. Туризм	18	1,72	19	1,69	-0,02
Доступность физической культуры и спорта	0	0	16	1,42	1,42
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта	0	0	3	0,27	0,27
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	3	0,29	0	0	-0,29
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	13	1,24	0	0	-1,24
Физическая культура населения, физическое воспитание	2	0,19	0	0	-0,19
Культура	0	0	2	0,18	0,18
Культурное наследие народов Российской Федерации и сохранение историко-культурных территорий	0	0	1	0,09	0,09
Популяризация и пропаганда культуры и искусства	0	0	1	0,09	0,09
Образование. Наука	353	33,65	409	36,42	2,77
Восстановление утраченных документов об образовании	0	0	3	0,27	0,27
Государственная итоговая аттестация обучающихся	3	0,29	4	0,36	0,07
Общеобразовательные учреждения	16	1,53	0	0	-1,53
Детские дошкольные воспитательные учреждения. Оплата за них	49	4,67	0	0	-4,67
Деятельность спортивных школ	0	0	5	0,45	0,45
Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)	0	0	3	0,27	0,27

Заработная плата педагогических работников	0	0	7	0,62	0,62
Контроль качества и надзор в сфере образования	0	0	14	1,25	1,25
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	21	2,00	44	3,92	1,92
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0	30	2,67	2,67
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0	32	2,85	2,85
Мероприятия стимулирующего характера. поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	1	0,10	0	0	-0,10
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	8	0,71	0,71
Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	0	0	12	1,07	1,07
Образование и патриотическое воспитание	2	0,19	0	0	-0,19
Образование, полученное в иностранном государстве	0	0	1	0,09	0,09
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0	70	6,23	6,23
Образовательный процесс, укрепление материальной базы системы образования и финансирование	30	2,86	0	0	-2,86
Питание обучающихся	0	0	8	0,71	0,71
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	8	0,76	0	0	-0,76
Поступление в образовательные организации	0	0	65	5,79	5,79
Проведение общественных мероприятий	0	0	3	0,27	0,27
Программы обучения и учебники	2	0,19	0	0	-0,19
Ремонт образовательных учреждений	43	4,10	0	0	-4,10
Система дошкольного образования	58	5,53	0	0	-5,53
Система основного общего образования	91	8,67	1	0,09	-8,59
Система поиска и поддержки талантливых детей	0	0	1	0,09	0,09

Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	2	0,19	3	0,27	0,08
Труд и социальная защита работников системы образования	1	0,10	0	0	-0,10
Условия проведения образовательного процесса	0	0	95	8,46	8,46
Учреждения дополнительного образования, лагеря отдыха и т.д.	26	2,48	0	0	-2,48
Семья	182	17,35	66	5,88	-11,47
Выплаты пособий и компенсаций на детей	1	0,10	0	0	-0,10
Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами	0	0	2	0,18	0,18
Лишение родительских прав	0	0	4	0,36	0,36
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	44	4,19	15	1,34	-2,86
Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	137	13,06	31	2,76	-10,30
Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи	0	0	1	0,09	0,09
Права и обязанности родителей и детей	0	0	13	1,16	1,16
Социальное обеспечение, социальное обслуживание и социальное страхование	11	1,05	14	1,25	0,20
Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта". Льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта	0	0	1	0,09	0,09
Меры социальной поддержки педагогических работников	0	0	1	0,09	0,09
Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов	0	0	1	0,09	0,09
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	0	0	2	0,18	0,18

Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	1	0,10	2	0,18	0,08
Социальная защита работающих в условиях Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока	1	0,10	0	0	-0,10
Социальное обеспечение и льготы инвалидов вое, участников ВОВ, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников	1	0,10	1	0,09	-0,01
Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам	1	0,10	0	0	-0,10
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	7	0,67	0	0	-0,67
Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	0	0	6	0,53	0,53
Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации)	0	0	1	0,09	0,09
Материально-техническое и финансовое обеспечение средств массовой информации	0	0	1	0,09	0,09
Труд, трудоустройство и занятость населения	28	2,67	32	2,85	0,18
Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Организация общественных работ. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения и т.д.	5	0,48	2	0,18	-0,30
Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений.резерв управленческих кадров	0	0	3	0,27	0,27
Индексация заработной платы	0	0	2	0,18	0,18
Надзор и контроль за соблюдением законодательства	1	0,10	0	0	-0,10

Начисление заработной платы	4	0,38	0	0	-0,38
Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	2	0,19	0	0	-0,19
Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан. трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	0	0	4	0,36	0,36
Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере	1	0,10	0	0	-0,10
Охрана труда. условия труда. организация техники безопасности. аттестация рабочих мест и работников	1	0,10	0	0	-0,10
Просьбы о трудоустройстве	6	0,57	0	0	-0,57
Профессиональные стандарты	0	0	1	0,09	0,09
Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров. восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,10	0	0	-0,10
Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий	0	0	1	0,09	0,09
Трудовое законодательство. трудовой кодекс российской федерации	2	0,19	0	0	-0,19
Трудовой стаж и трудовые книжки	2	0,19	12	1,07	0,88
Трудовые вопросы работающих в районах Крайнего Севера	1	0,10	0	0	-0,10
Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	0	0	2	0,18	0,18
Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	0	0	1	0,09	0,09
Увеличение размера реальной заработной платы	1	0,10	0	0	-0,10
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,10	4	0,36	0,26

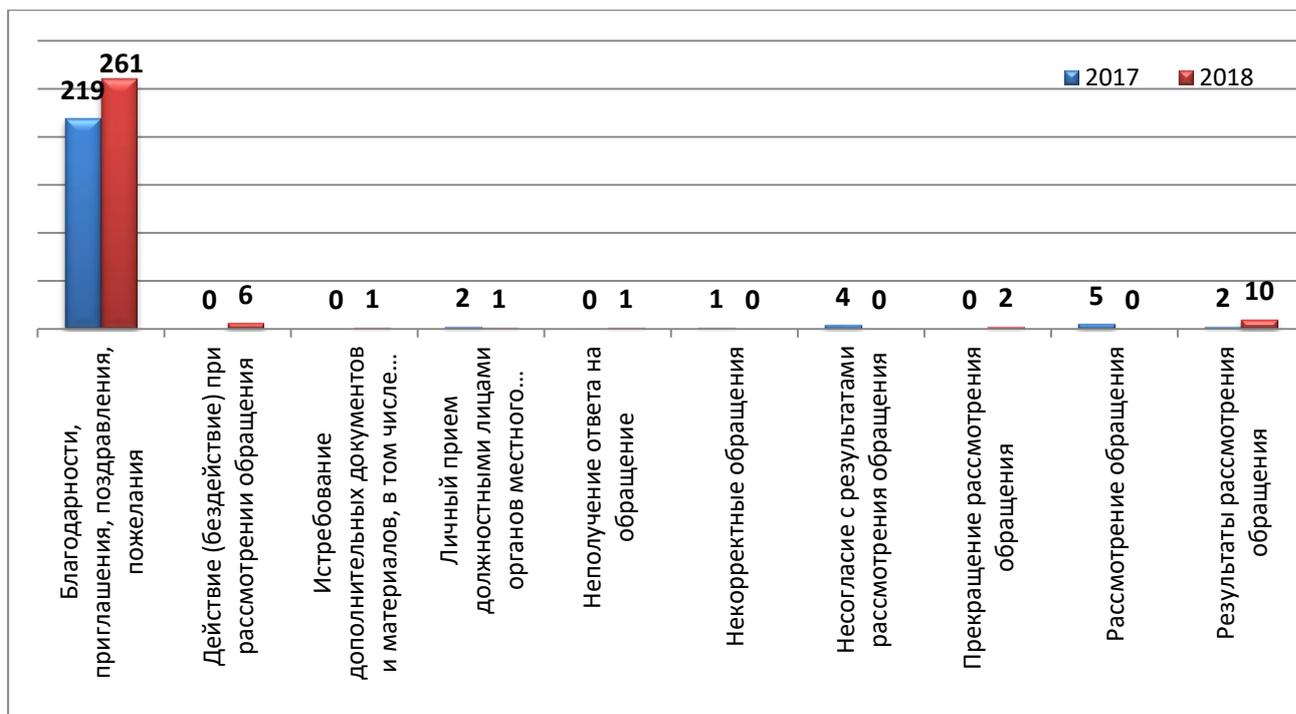
Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 27,25% от общего количества обращений в 2018 году. По сравнению с 2017 годом наблюдается рост числа обращений на 0,65%.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	279	26,60	306	27,25	
Административные правонарушения и административная ответственность	0	0	2	0,18	0,18
Привлечение к административной ответственности	0	0	2	0,18	0,18
Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки	0	0	1	0,09	0,09
Почетные звания	0	0	1	0,09	0,09
Государственные языки (языки народов) в Российской Федерации	0	0	1	0,09	0,09
Использование и защита языков в Российской Федерации. Государственный язык Российской Федерации, государственные языки республик в составе Российской Федерации	0	0	1	0,09	0,09
Гражданское право	10	0,95	0	0	-0,95
Опека и попечительство	10	0,95	0	0	-0,95
Конституционный строй	30	2,86	3	0,27	-2,59
Молодежная политика	1	0,10	1	0,09	-0,01
Награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды	2	0,19	0	0	-0,19
Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке	1	0,10	0	0	-0,10
Права инвалидов	1	0,10	0	0	-0,10
Право на образование	8	0,76	1	0,09	-0,67
Право на получение и	1	0,10	0	0	-0,10

распространение информации					
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	2	0,19	0	0	-0,19
Праздники.памятные даты. юбилеи	13	1,24	1	0,09	-1,15
Свобода мысли, слова.право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты	1	0,10	0	0	-0,10
Местное самоуправление	0	0	2	0,18	0,18
Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	0	0	1	0,09	0,09
Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц	0	0	1	0,09	0,09
Обращения, заявления и жалобы граждан	233	22,21	282	25,11	2,90
Благодарности, приглашения, поздравления, пожелания	219	20,88	261	23,24	2,36
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	0	0	6	0,53	0,53
Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме	0	0	1	0,09	0,09
Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	2	0,19	1	0,09	-0,10
Неполучение ответа на обращение	0	0	1	0,09	0,09
Некорректные обращения	1	0,10	0	0	-0,10
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	4	0,38	0	0	-0,38
Прекращение рассмотрения обращения	0	0	2	0,18	0,18
Рассмотрение обращения	5	0,48	0	0	-0,48
Результаты рассмотрения обращения	2	0,19	10	0,89	0,70
Общественные и религиозные объединения	0	0	1	0,09	0,09
Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных	0	0	1	0,09	0,09

малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не					
Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства	0	0	2	0,18	0,18
Арендные отношения	0	0	1	0,09	0,09
Государственные и муниципальные услуги (многофункциональные центры)	0	0	1	0,09	0,09
Основы государственного управления	6	0,57	0	0	-0,57
Муниципальные закупки, конкурсы, аукционы	1	0,10	0	0	-0,10
Правоохранительная служба	1	0,10	0	0	-0,10
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	1	0,10	0	0	-0,10
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	3	0,29	0	0	-0,29
Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека)	0	0	1	0,09	0,09
Права и свободы человека и гражданина	0	0	1	0,09	0,09
Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)	0	0	1	0,09	0,09
Эффективность использования муниципального имущества	0	0	1	0,09	0,09
Праздники. Памятные даты. Юбилеи	0	0	9	0,80	0,80
Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи	0	0	9	0,80	0,80
Референдум. Выборы. Избирательная система	0	0	1	0,09	0,09
Выборы президента Российской Федерации	0	0	1	0,09	0,09

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 282, что составляет 25,11%.



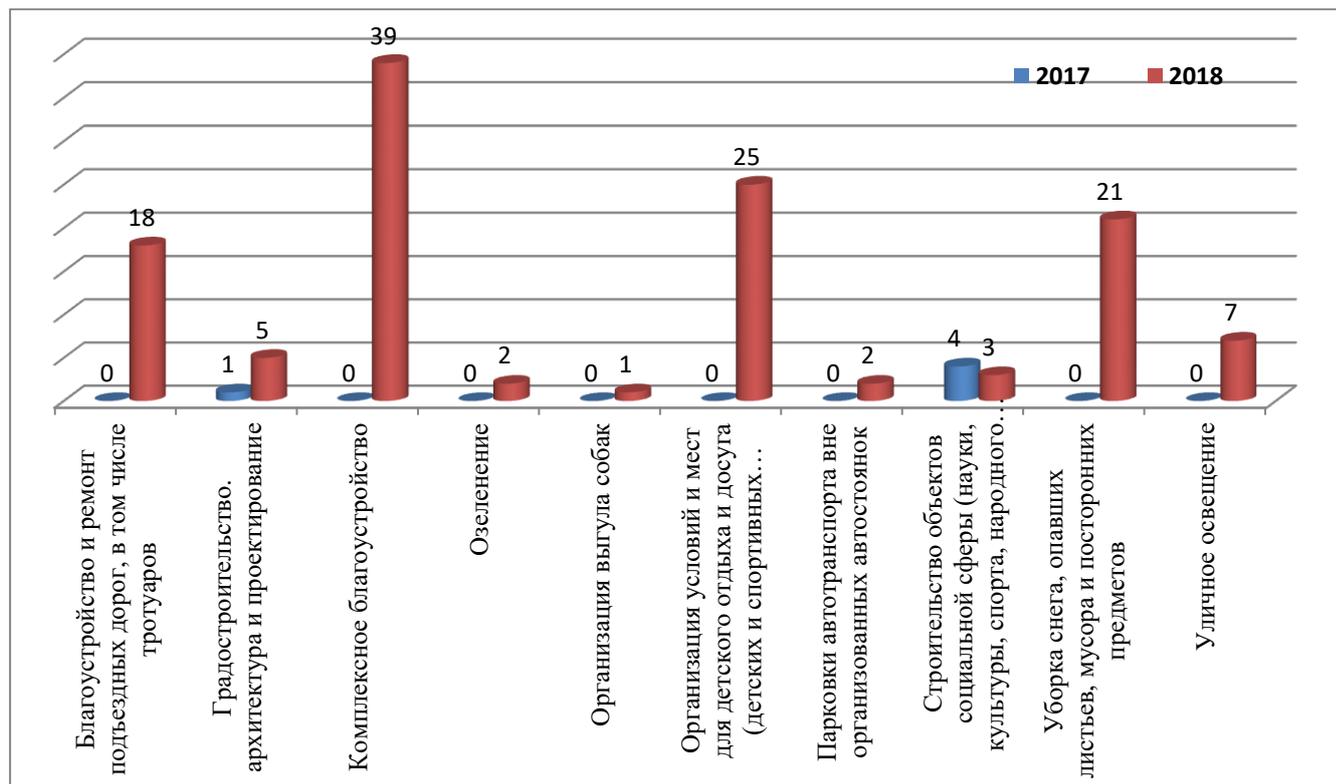
В 2018 году зарегистрировано 140 обращений граждан по **экономическим вопросам**, что составляет 12,47% от общего количества обращений. Рост обращений составил 5,79 %.

Вопросы раздела «Экономика»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	70	6,67	140	12,47	
Бухгалтерский учет и финансовая отчетность	0	0	1	0,09	0,09
Бухгалтерский учет. требования к бухгалтерскому учету	0	0	1	0,09	0,09
Градостроительство и архитектура	5	0,48	123	10,95	10,48
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	0	18	1,60	1,60
Градостроительство. архитектура и проектирование	1	0,10	5	0,45	0,35
Комплексное благоустройство	0	0	39	3,47	3,47
Озеленение	0	0	2	0,18	0,18
Организация выгула собак	0	0	1	0,09	0,09
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	0	25	2,23	2,23
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	0	0	2	0,18	0,18
Строительство объектов социальной сферы (науки,	4	0,38	3	0,27	-0,11

культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)					
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	0	21	1,87	1,87
Уличное освещение	0	0	7	0,62	0,62
Информация и информатизация	1	0,10	0	0	-0,10
Реклама (за исключением рекламы в сми)	1	0,10	0	0	-0,10
Налоги и сборы	0	0	1	0,09	0,09
Оказание услуг в электронной форме.пользование информационными ресурсами	0	0	1	0,09	0,09
Общественное питание	0	0	1	0,09	0,09
Предприятия общественного питания	0	0	1	0,09	0,09
Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)	0	0	2	0,18	0,18
Причинение вреда здоровью вследствие нападения животных	0	0	2	0,18	0,18
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	7	0,67	0	0	-0,67
Гуманное отношение к животным.создание приютов для безнадзорных животных	1	0,10	0	0	-0,10
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	5	0,48	0	0	-0,48
Экологическая безопасность	1	0,10	0	0	-0,10
Реклама (за исключением рекламы в СМИ)	0	0	1	0,09	0,09
Реклама	0	0	1	0,09	0,09
Строительство	0	0	2	0,18	0,18
Согласование строительства	0	0	1	0,09	0,09
Строительство и реконструкция дорог	0	0	1	0,09	0,09
Транспорт	4	0,38	9	0,80	0,42
Борьба с аварийностью.безопасность дорожного движения	3	0,29	3	0,27	-0,02
Дорожные знаки и дорожная разметка	0	0	4	0,36	0,36
Программа по утилизации старых автомобилей	0	0	1	0,09	0,09
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса,	1	0,10	1	0,09	-0,01

повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)					
Хозяйственная деятельность	53	5,05	0	0	-5,05
Автостоянки и автопарковки	5	0,48	0	0	-0,48
Благоустройство городов и поселков.обустройство придомовых территорий	33	3,15	0	0	-3,15
Дорожное хозяйство	15	1,43	0	0	-1,43

Наибольшее количество обращений составляют вопросы градостроительства и архитектуры.



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2018 году зарегистрировано 74 обращения, что составляет 6,59% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад на 0,66%.

Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	76	7,24	74	6,59	
Жилище	76	7,24	36	3,21	-4,04
Борьба с антисанитарией.уборка мусора	7	0,67	0	0	-0,67
Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади	1	0,10	0	0	-0,10
Выселение из жилища	2	0,19	2	0,18	-0,01

Муниципальный жилищный фонд	2	0,19	1	0,09	-0,10
Нарушения при распределении жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, и улучшении жилищных условий	1	0,10	0	0	-0,10
Нежилые помещения	2	0,19	4	0,36	0,17
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	30	2,86	0	0	-2,86
Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований	1	0,10	0	0	-0,10
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	16	1,53	16	1,42	-0,10
Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	2	0,19	2	0,18	-0,01
Перебои в теплоснабжении	2	0,19	3	0,27	0,08
Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	2	0,19	0	0	-0,19
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	1	0,10	1	0,09	-0,01
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	5	0,48	7	0,62	0,15
Ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	1	0,10	0	0	-0,10
Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда	1	0,10	0	0	-0,10
Жилищный фонд	0	0	1	0,09	0,09
Приватизация жилищного фонда. Деприватизация	0	0	1	0,09	0,09

Коммунальное хозяйство	0	0	25	2,23	2,23
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	0	0	1	0,09	0,09
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	0	0	4	0,36	0,36
Обращение с твердыми коммунальными отходами	0	0	1	0,09	0,09
Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы	0	0	1	0,09	0,09
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	0	2	0,18	0,18
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	0	14	1,25	1,25
Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг	0	0	1	0,09	0,09
Частный жилищный фонд	0	0	1	0,09	0,09
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	0	0	11	0,98	0,98
Внеочередное обеспечение жилыми помещениями	0	0	1	0,09	0,09
Коммерческий найм жилого помещения	0	0	1	0,09	0,09
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	0	0	1	0,09	0,09
Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях	0	0	2	0,18	0,18
Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)	0	0	4	0,36	0,36

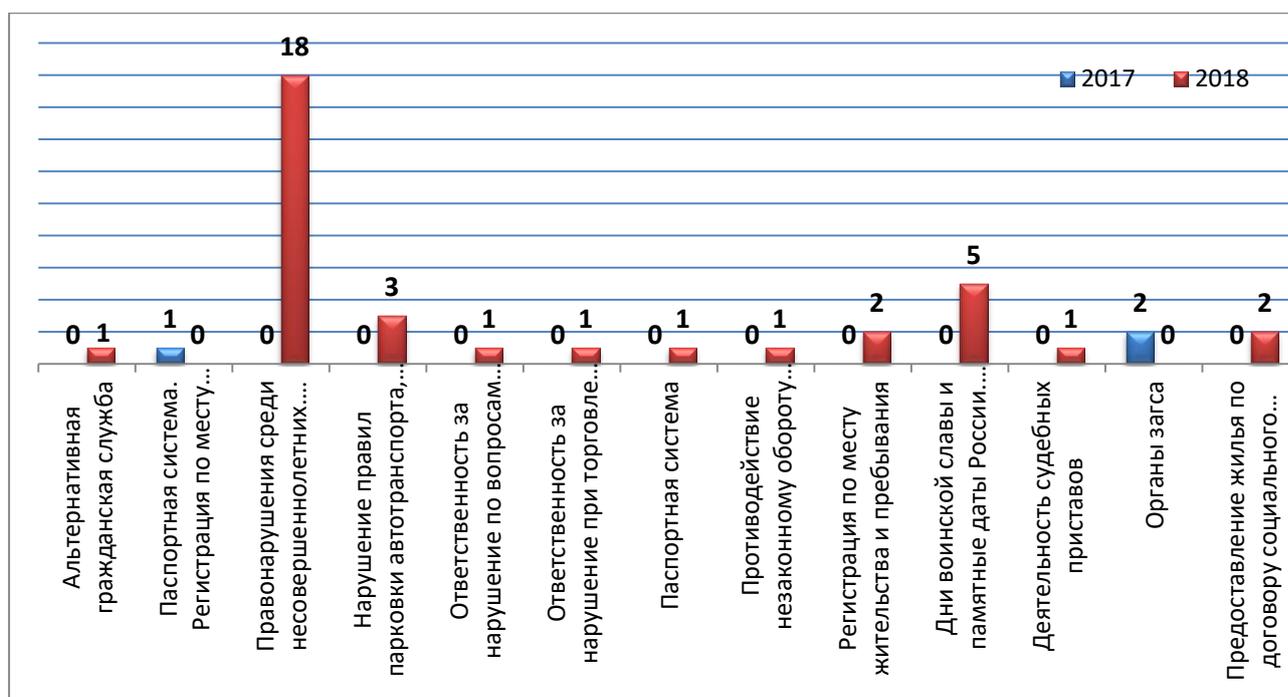
Предоставление жилого помещения по договору коммерческого найма	0	0	1	0,09	0,09
Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма	0	0	1	0,09	0,09
Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства	0	0	1	0,09	0,09
Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства	0	0	1	0,09	0,09



По вопросам раздела «Оборона, безопасность, законность» в 2018 году зарегистрировано 36 обращений, что составляет 3,21% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 2,92%.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	3	0,29	36	3,21	
Альтернативная гражданская служба	0	0	1	0,09	0,09
Альтернативная гражданская служба	0	0	1	0,09	0,09
Безопасность и охрана правопорядка	1	0,10	0	0,00	-0,10
Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания	1	0,10	0	0,00	-0,10
Безопасность личности	0	0	18	1,60	1,60
Правонарушения среди несовершеннолетних, беспризорность	0	0	18	1,60	1,60
Безопасность общества	0	0	9	0,80	0,80
Нарушение правил парковки	0	0	3	0,27	0,27

автотранспорта, в том числе на внутривортовой территории и вне организованных автостоянок					
Ответственность за нарушение по вопросам образования	0	0	1	0,09	0,09
Ответственность за нарушение при торговле алкогольной продукцией	0	0	1	0,09	0,09
Паспортная система	0	0	1	0,09	0,09
Противодействие незаконному обороту наркотиков, этилового спирта и алкогольной спиртосодержащей продукции	0	0	1	0,09	0,09
Регистрация по месту жительства и пребывания	0	0	2	0,18	0,18
Военная служба	0	0	5	0,45	0,45
Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание	0	0	5	0,45	0,45
Органы юстиции	0	0	1	0,09	0,09
Деятельность судебных приставов	0	0	1	0,09	0,09
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	2	0,19	0	0	-0,19
Органы загса	2	0,19	0	0	-0,19
Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей	0	0	2	0,18	0,18
Предоставление жилья по договору социального найма	0	0	2	0,18	0,18



Административные вопросы составляют 1,42% от общего количества обращений граждан в 2018 году. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад на 0,96%.

Административные вопросы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
Административные вопросы	25	2,38	16	1,42	-0,96
Муниципальные услуги	1	0,10	0	0	-0,10
Организация и проведение официальных физкультурных и спортивных мероприятий города мурманска	1	0,10	0	0	-0,10
Прочие	24	2,29	16	1,42	-0,86
«Город чистоты»	0	0	1	0,09	0,09
Административные правонарушения	4	0,38	8	0,71	0,33
Бездомные собаки	4	0,38	2	0,18	-0,20
Проведение собрания собственников	0	0	1	0,09	0,09
Проект "формирование комфортной городской среды"	1	0,10	2	0,18	0,08
Прочие вопросы	15	1,43	2	0,18	-1,25

III. Показатели

За 2018 год в комитет поступило 970 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	83	8,92	325	33,51	24,59
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	841	90,33	617	63,61	-26,72
Благодарности	220	23,63	259	26,70	3,07

В отчетном периоде увеличился процент положительно решенных обращений (рост составил 24,59%) при общем увеличении (на 4,02%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшился процент обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 26,72%) и незначительно увеличилось количество благодарностей (рост составил 3,07%).

Количество обращений граждан увеличилось на 4,02% (2017 – 931; 2018 – 970).

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	20	18	-0,29
Обращения, рассмотренные с выездом на место	81	82	-0,25

В 2018 году уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.