

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2016 года

За I квартал 2016 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 220 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2015 года (231 обращение) наблюдается спад обращений граждан, который составляет 4,76%.

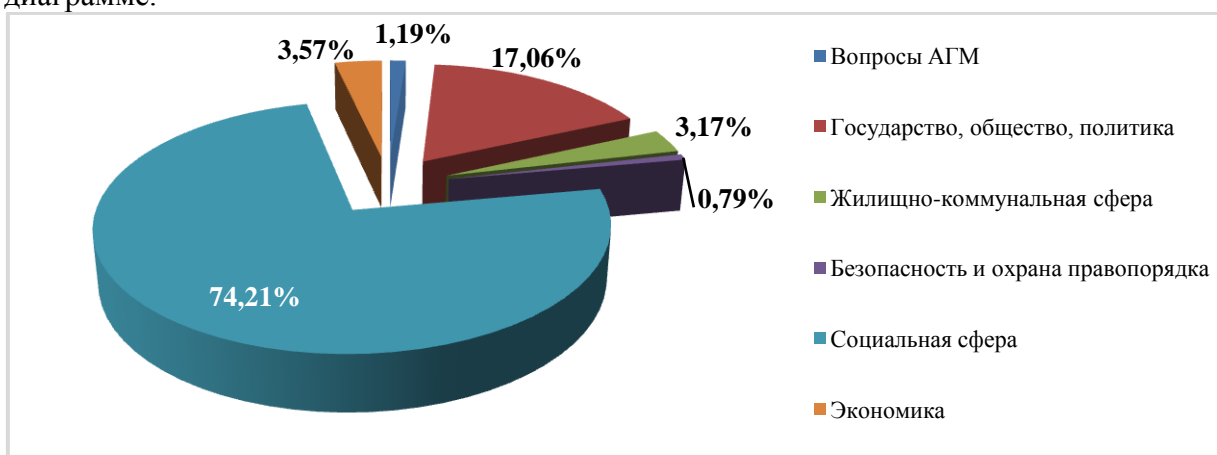
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за I квартал 2016 года в сравнении с I кварталом 2015 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2015 года	1 квартал 2016 года	
Всего поступило обращений	231	220	-4,76

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.



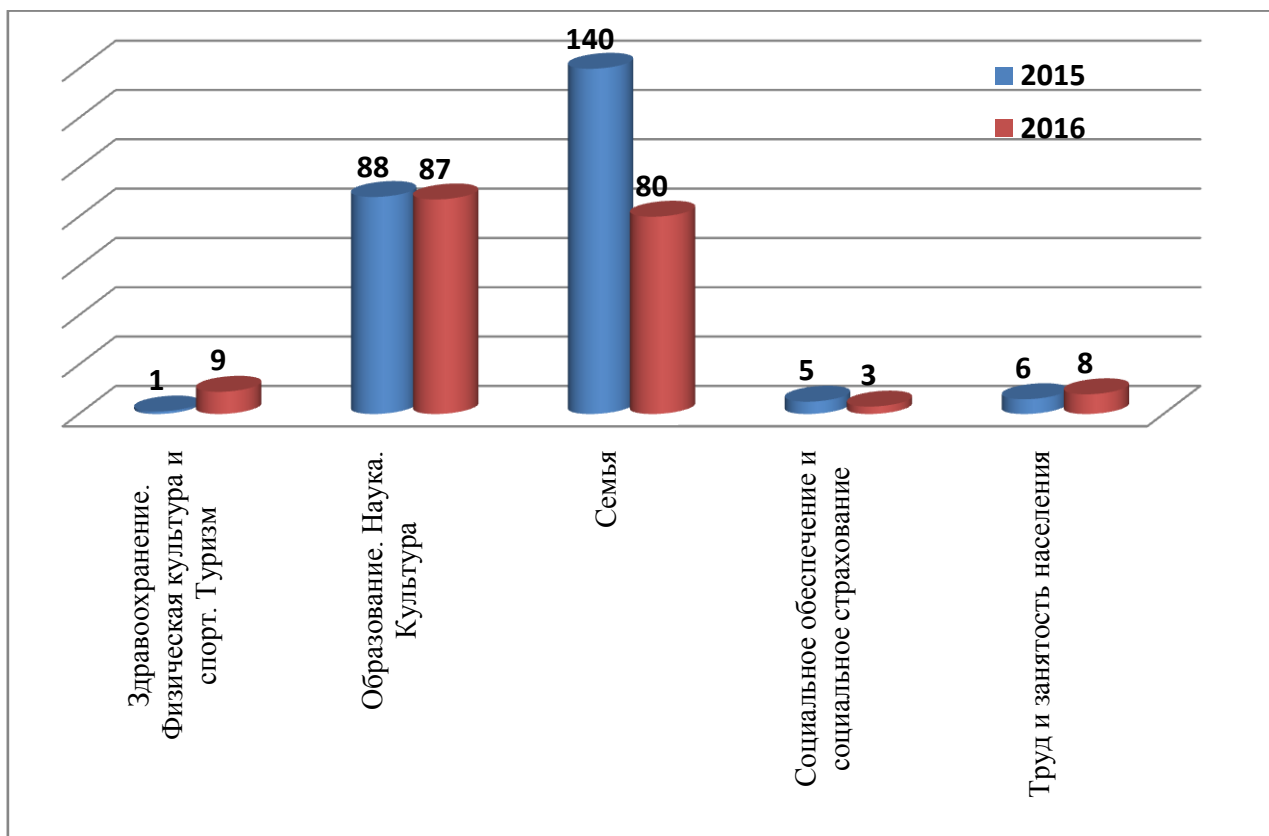
Анализ обращений граждан показывает, что в I квартале 2016 года наибольшее количество обращений граждан (74,21%) касаются вопросов социальной сферы (2015 год - 77,42%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 3,21%.

Вопросы социальной сферы	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		240	77,42	187	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	1	0,32	9	3,57	3,25

Детская медицина. Сокращение младенческой смертности. Программа «родовой сертификат»	0	0,00	1	0,40	0,40
Лечение и оказание медицинской помощи	0	0,00	1	0,40	0,40
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	0	0,00	1	0,40	0,40
Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности	0	0,00	1	0,40	0,40
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	0	0,00	5	1,98	1,98
Формирование и развитие ценностей здорового образа жизни	1	0,32	0	0,00	-0,32
Образование. Наука. Культура	88	28,39	87	34,52	6,14
Библиотеки, дома культуры, кинотеатры	1	0,32	0	0,00	-0,32
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	1	0,32	2	0,79	0,47
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	10	3,23	2	0,79	-2,43
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	6	1,94	9	3,57	1,64
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	3	0,97	3	1,19	0,22
Образование и патриотическое воспитание	1	0,32	3	1,19	0,87
Образовательный процесс. укрепление материальной базы системы образования и финансирование	3	0,97	1	0,40	-0,57
Повышение квалификации педагогов	0	0,00	1	0,40	0,40
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	1	0,32	2	0,79	0,47
Ремонт образовательных учреждений	20	6,45	18	7,14	0,69
Реорганизация неэффективных образовательных учреждений	2	0,65	0	0,00	-0,65

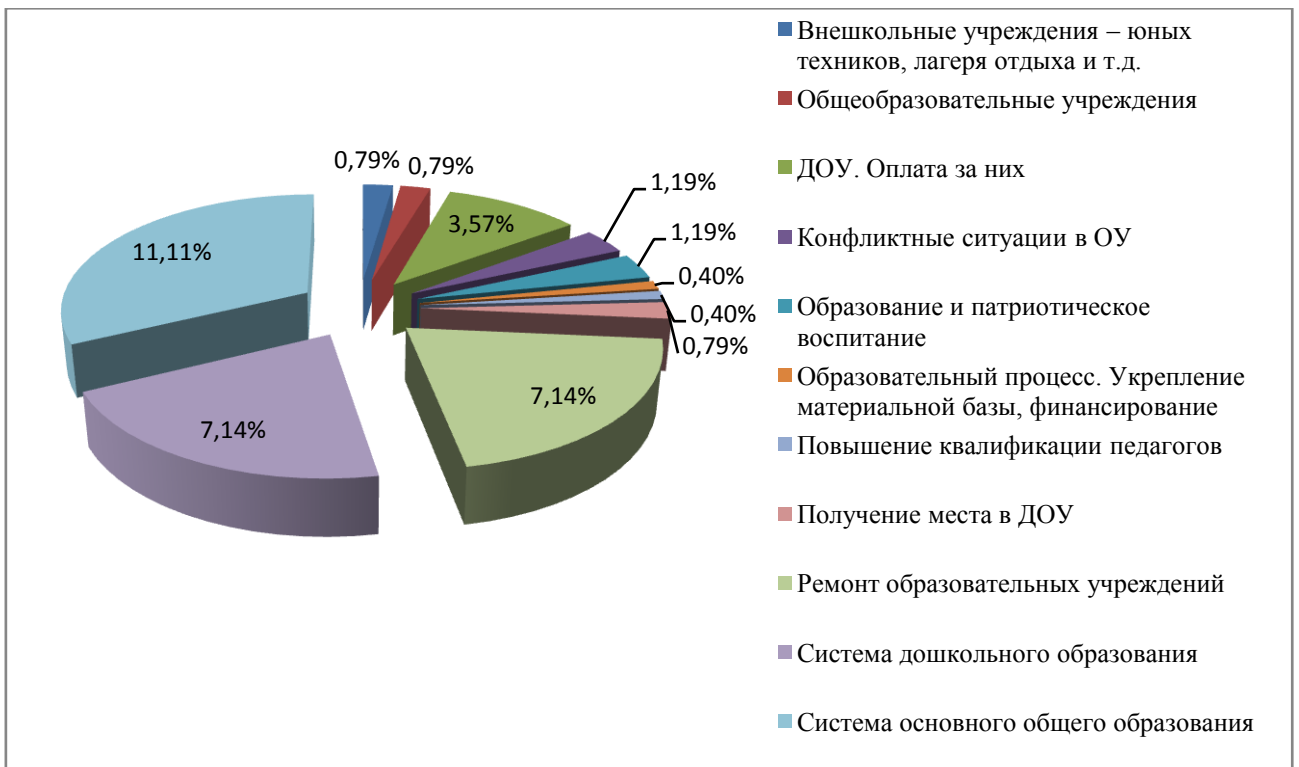
Связь образовательных учреждений с институтами опекунов, патроната, усыновления, лишения родительских прав	1	0,32	0	0,00	-0,32
Система дошкольного образования	12	3,87	18	7,14	3,27
Система основного общего образования	27	8,71	28	11,11	2,40
Семья	140	45,16	80	31,75	-13,42
Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство	140	45,16	77	30,56	-14,61
Опека, попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	0	0,00	3	1,19	1,19
Социальное обеспечение и социальное страхование	5	1,61	3	1,19	-0,42
Общественные благотворительные фонды	0	0,00	1	0,40	0,40
Реализация социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством	1	0,32	0	0,00	-0,32
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	1	0,32	0	0,00	-0,32
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	3	0,97	1	0,40	-0,57
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,40	0,40
Труд и занятость населения	6	1,94	8	3,17	1,24
Начисление заработной платы	1	0,32	0	0,00	-0,32
Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных предприятиях	2	0,65	1	0,40	-0,25
Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере	0	0,00	1	0,40	0,40
Просьбы о трудоустройстве	0	0,00	1	0,40	0,40
Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий	1	0,32	0	0,00	-0,32

Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	3	1,19	1,19
Трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	0	0,00	1	0,40	0,40
Трудовые отношения. заключение, изменение и прекращение трудового договора	2	0,65	1	0,40	-0,25

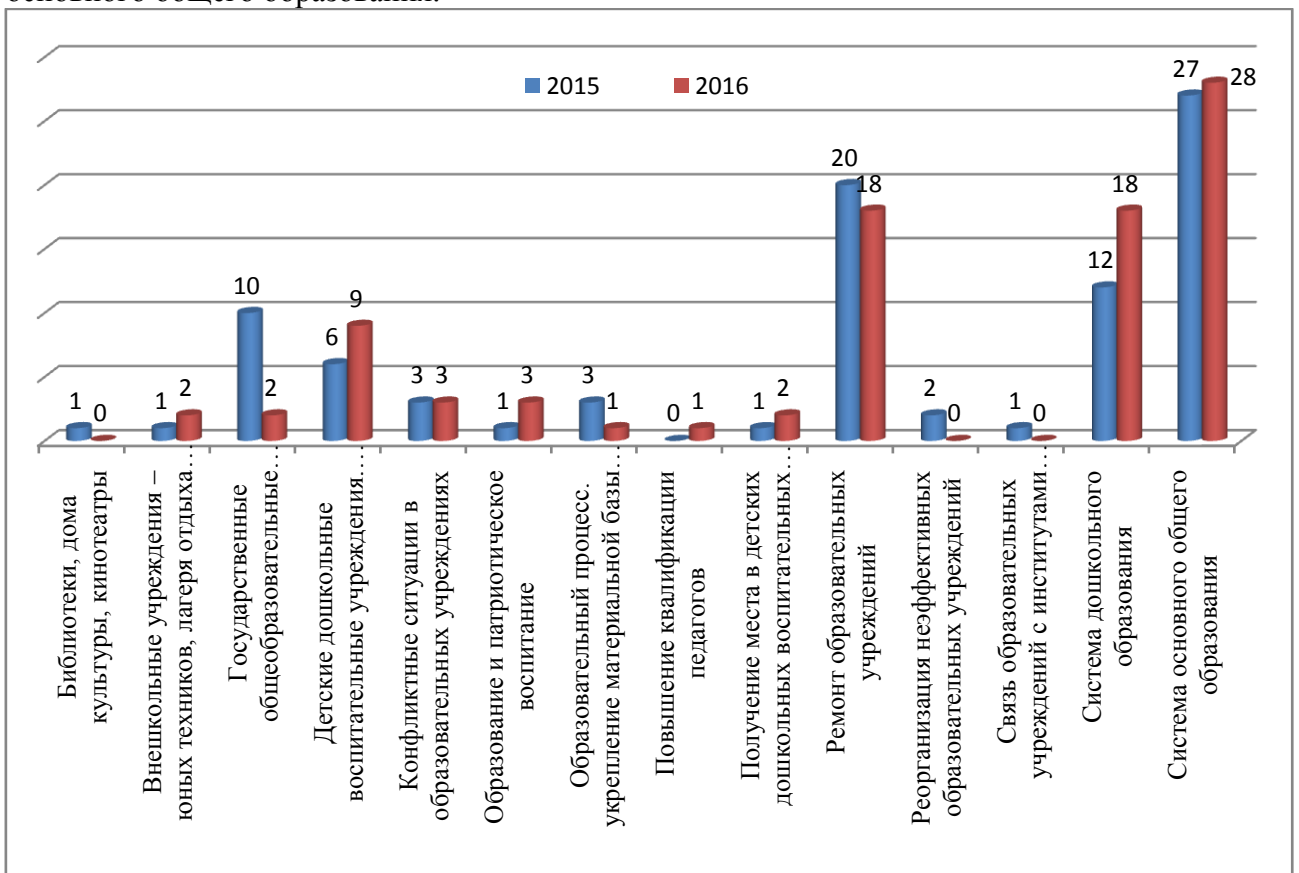


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

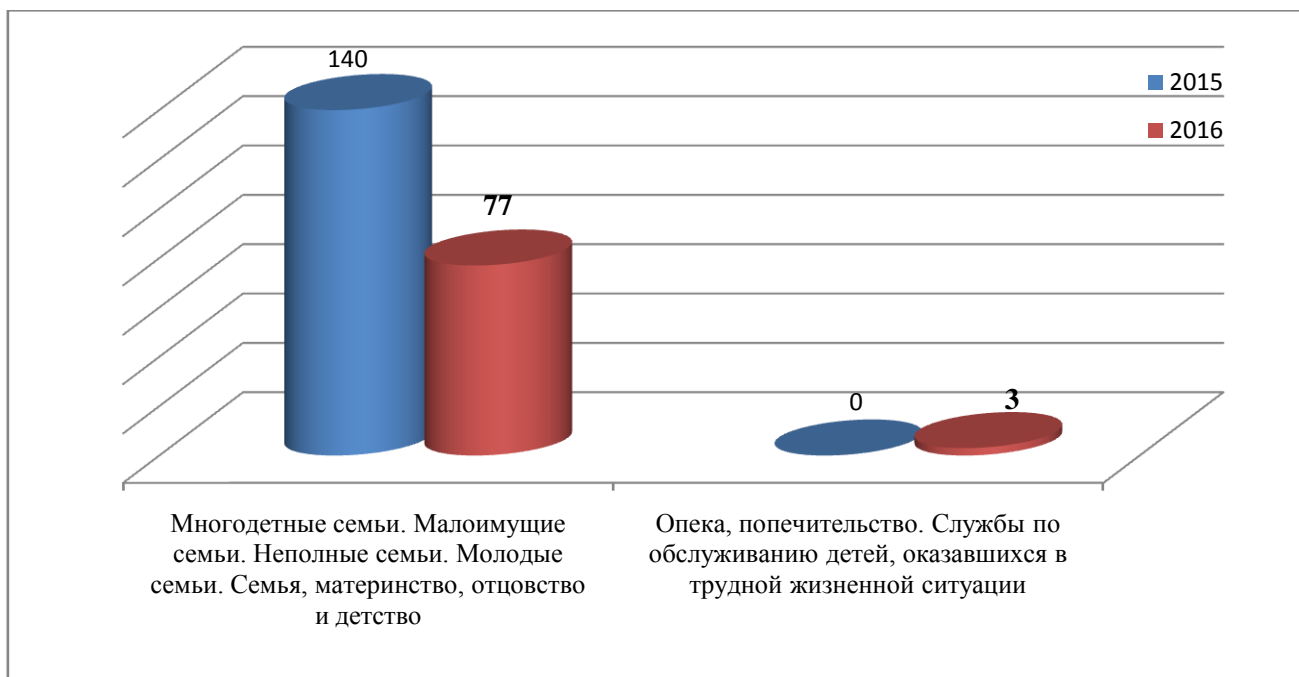
По вопросам образования, науки и культуры поступило 87 обращений, что составило 34,52 % от общего количества обращений. Рост обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 6,14%.



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



В 2016 году по вопросам семьи поступило 80 обращений, что составило 31,75 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад числа обращений на 13,42%.

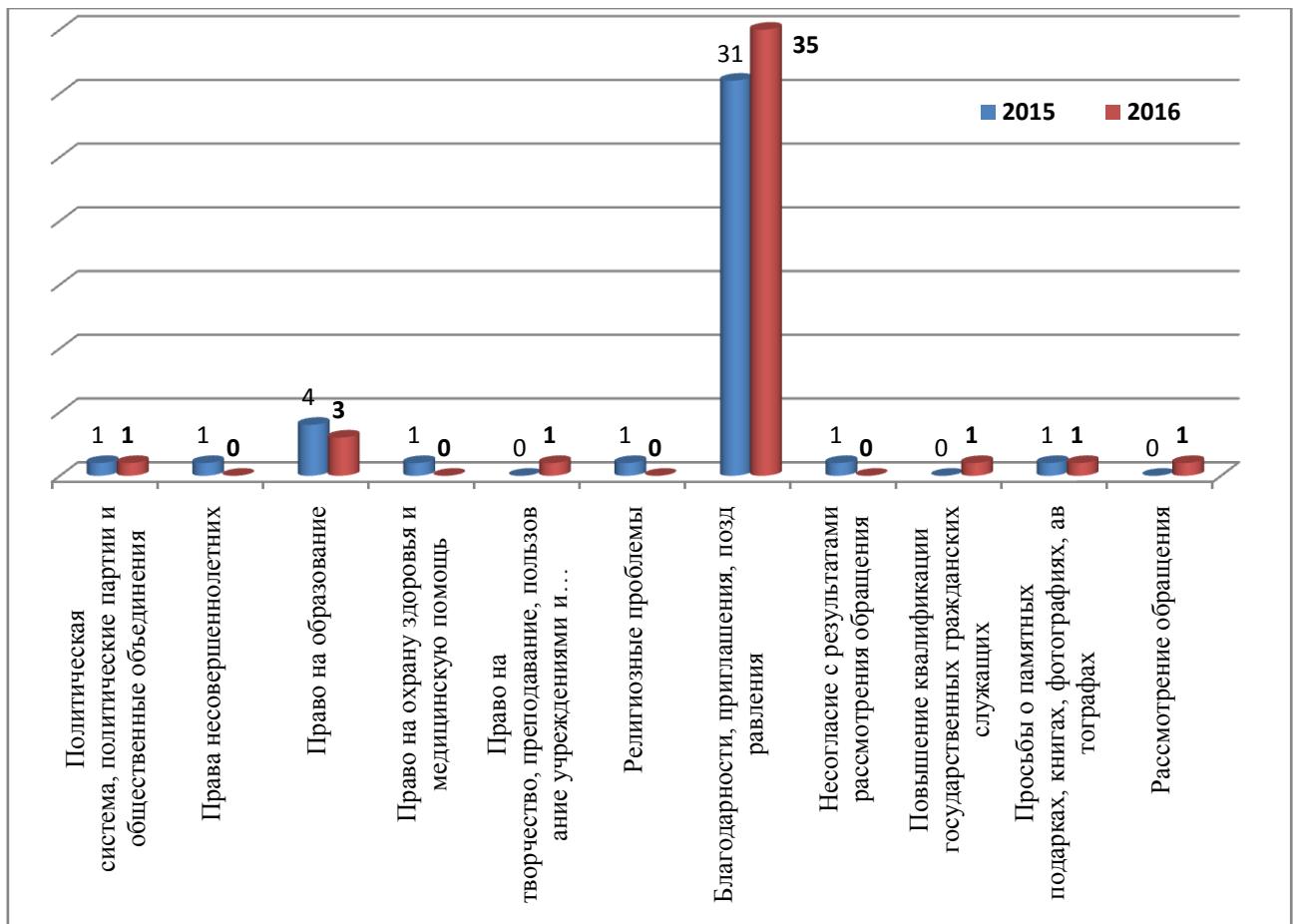


Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 17,06% от общего количества обращений в 2016 году. По сравнению с 2015 годом наблюдается рост числа обращений на 3,84%.

Вопросы Государство, общество, политика	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	41	13,23	43	17,06	
Конституционный строй	8	2,58	5	1,98	-0,60
Политическая система, политические партии и общественные объединения	1	0,32	1	0,40	0,07
Права несовершеннолетних	1	0,32	0	0,00	-0,32
Право на образование	4	1,29	3	1,19	-0,10
Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	1	0,32	0	0,00	-0,32
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	0	0,00	1	0,40	0,40
Религиозные проблемы (обращения из российской федерации и стран ближнего зарубежья)	1	0,32	0	0,00	-0,32
Основы государственного управления	33	10,65	38	15,08	4,43
Благодарности, приглашения, поздравления комитету по образованию АГМ	31	10,00	35	13,89	3,89

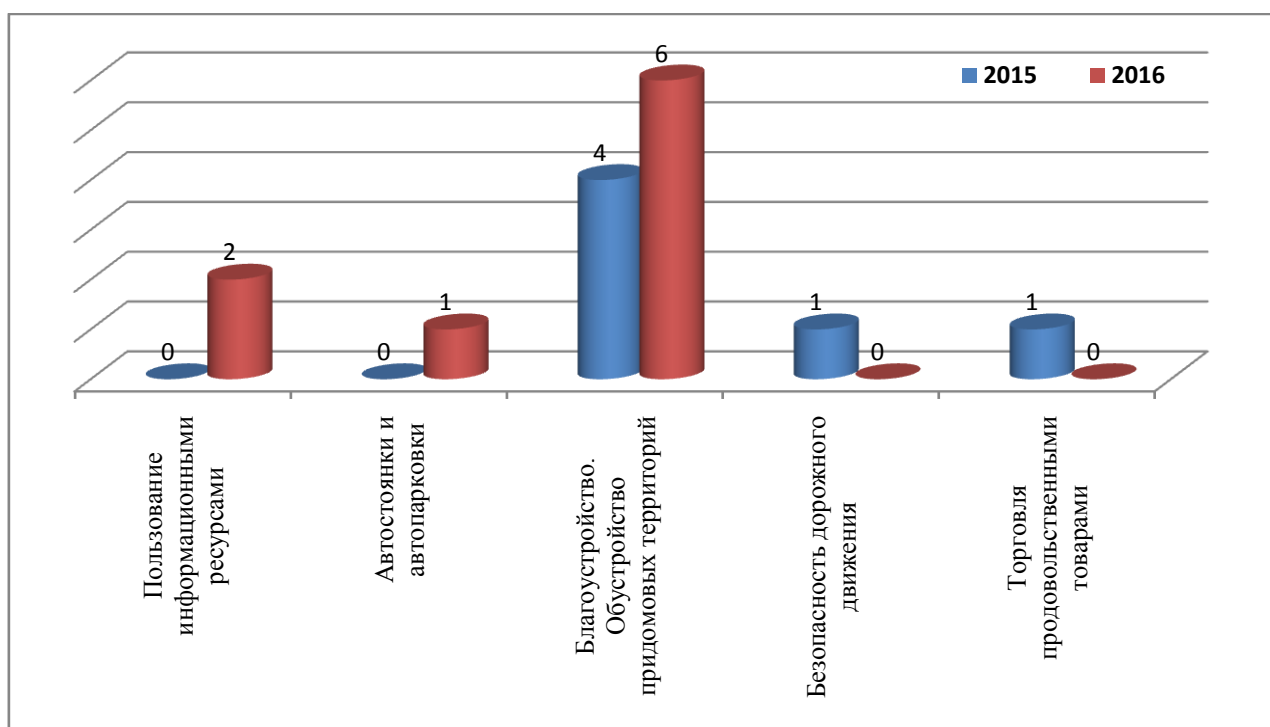
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	1	0,32	0	0,00	-0,32
Повышение квалификации государственных гражданских служащих	0	0,00	1	0,40	0,40
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	1	0,32	1	0,40	0,07
Рассмотрение обращения	0	0,00	1	0,40	0,40

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, приглашения, поздравления комитету по образованию АГМ», которых зарегистрировано 35, что составляет 13,89%.



В 2016 году зарегистрировано 9 обращений граждан по **вопросам экономики**, что составляет 3,57 % от общего количества обращений. Рост обращений составил 1,64 %.

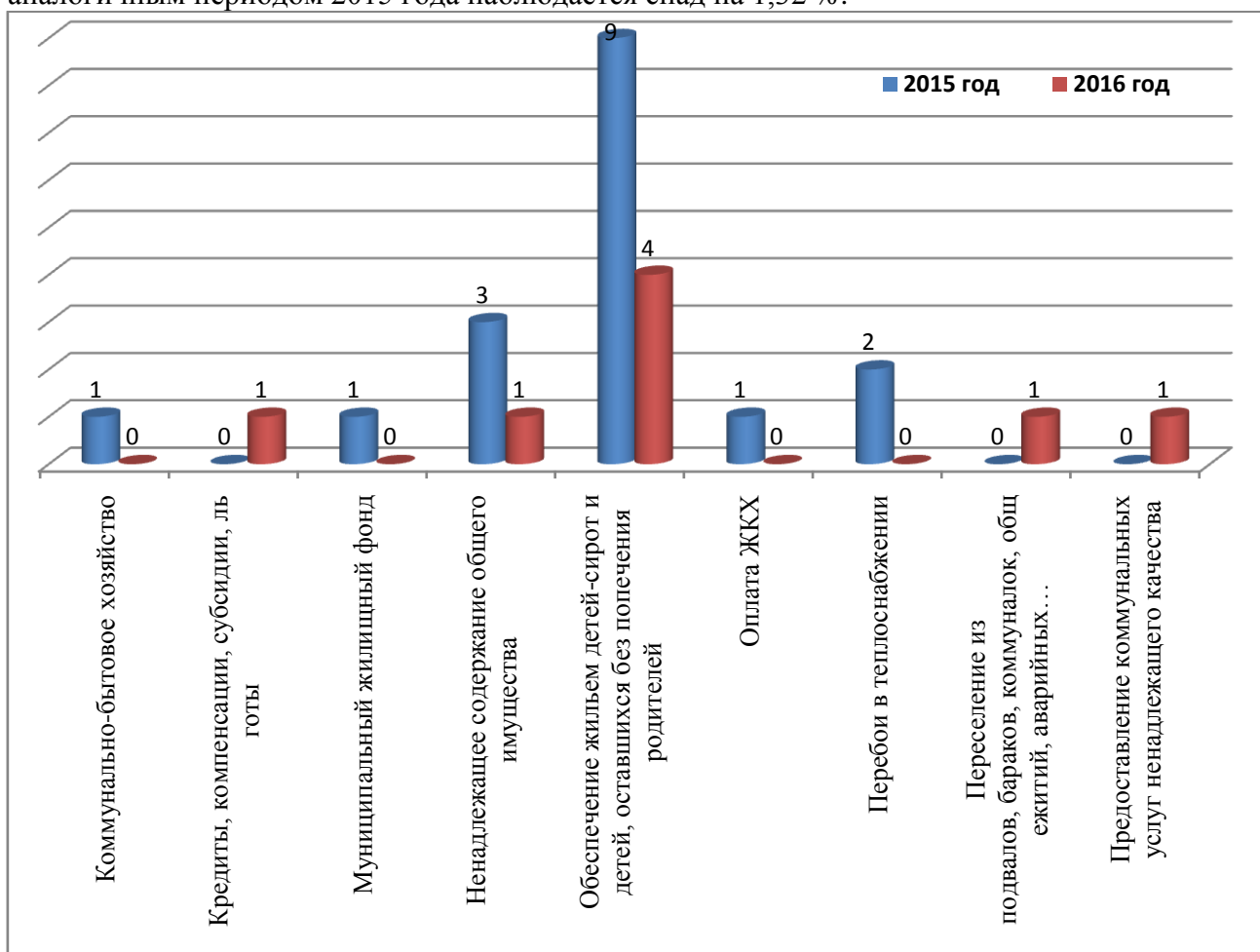
Вопросы экономики	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	6	1,94	9	3,57	
Информация и информатизация	0	0,00	2	0,79	0,79
Информационные ресурсы. пользование информационными ресурсами	0	0,00	2	0,79	0,79
Хозяйственная деятельность	6	1,94	7	2,78	0,84
Автостоянки и автопарковки	0	0,00	1	0,40	0,40
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	4	1,29	6	2,38	1,09
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	1	0,32	0	0,00	-0,32
Торговля продовольственными товарами	1	0,32	0	0,00	-0,32



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2016 году зарегистрировано 8 обращений, что составляет 3,17 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 2,31%.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	17	5,48	8	3,17	
Жилище	17	5,48	8	3,17	-2,31
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	1	0,32	0	0,00	-0,32
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	0	0,00	1	0,40	0,40
Муниципальный жилищный фонд	1	0,32	0	0,00	-0,32
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	3	0,97	1	0,40	-0,57
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	9	2,90	4	1,59	-1,32
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	1	0,32	0	0,00	-0,32
Перебои в теплоснабжении	2	0,65	0	0,00	-0,65
Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	0,00	1	0,40	0,40
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	0	0,00	1	0,40	0,40

Основной блок данного раздела составляют **вопросы обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей**. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 1,32 %.



Административные вопросы составляют 1,19 % от общего количества обращений граждан в 2016 году. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается спад на 0,75 %.

По вопросам безопасности и охраны правопорядка в 2016 году зарегистрировано 2 обращения, что составляет 0,79 % от общего количества обращений. Рост обращений составил 0,79 %.

Вопросы безопасности и охраны правопорядка	2015		2016		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	0	0,00	2	0,79	
Конфликты на бытовой почве	0	0,00	1	0,40	0,40
Паспортная система. регистрация по месту жительства и месту пребывания	0	0,00	1	0,40	0,40

III. Показатели

За I квартал 2016 года в комитет поступило 220 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2015 год		2016 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	14	6,06	6	2,73	-3,33
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	178	77,06	174	79,09	2,03
Благодарности	31	13,4	35	15,9	2,5

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 3,33%) при общем спаде (на 4,76%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Возросло число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 2,03%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 2,5%).

140 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 80 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 18 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан уменьшилось на 4,76% (1 кв. 2015 – 231; 1 кв. 2016 – 220).

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.

	2015 год	2016 год	Динамика, %
Личный прием	9	5	-1,62
Обращения, рассмотренные с выездом на место	18	24	3,12

В I квартале 2016 года незначительно снизилось количество граждан принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 3,12% увеличилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.