

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2017 год

За 2017 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 931 обращение граждан. По сравнению с этим же периодом 2016 года (1017 обращений) наблюдается небольшое уменьшение обращений граждан, которое составляет 8,45%.

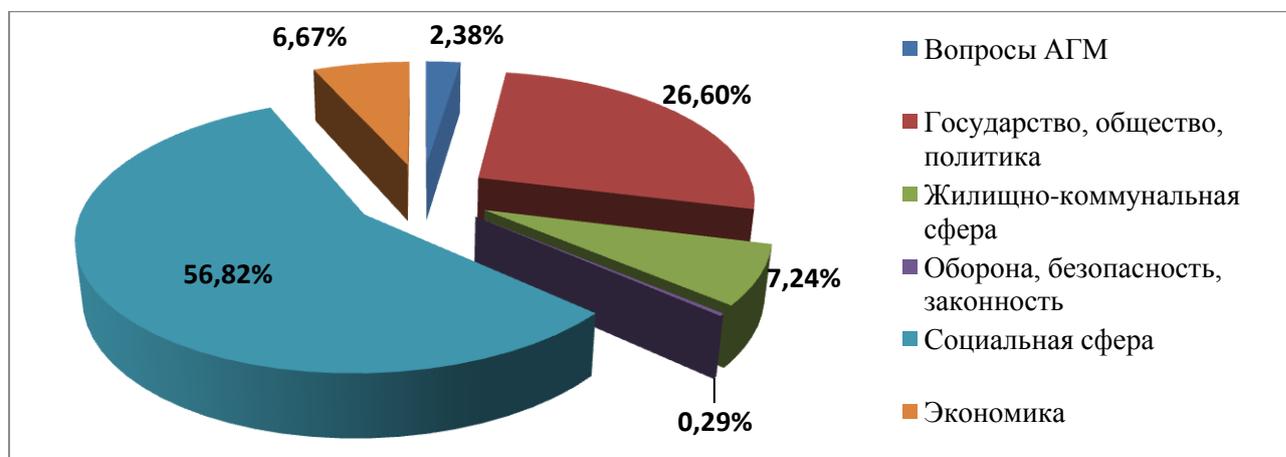
### I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2017 год в сравнении с 2016 годом

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2016 год	2017 год	
Всего поступило обращений	1017	931	-8,45

### 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 2017 году наибольшее количество обращений граждан (56,82%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2016 год – 65,04). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 8,23%.

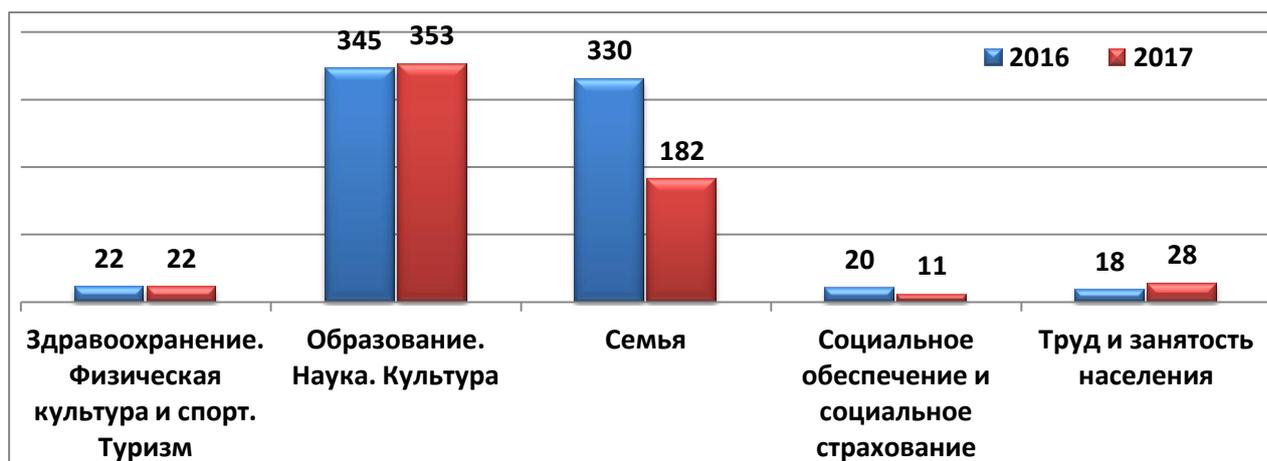
Вопросы раздела «Социальная сфера»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
		735	65,04	596	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	22	1,95	22	2,10	0,15

Государственное и муниципальное здравоохранение	0	0,00	1	0,10	0,10
Детская медицина, сокращение младенческой смертности. программа «родовой сертификат»	1	0,09	0	0,00	-0,09
Закрытие медицинских учреждений	1	0,09	0	0,00	-0,09
Лекарственное обеспечение	0	0,00	1	0,10	0,10
Лечение и оказание медицинской помощи	2	0,18	1	0,10	-0,08
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	1	0,09	3	0,29	0,20
Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности	4	0,35	0	0,00	-0,35
Работа медицинских учреждений и их сотрудников	0	0,00	1	0,10	0,10
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	9	0,80	13	1,24	0,44
Управление в сфере физической культуры и спорта	2	0,18	0	0,00	-0,18
Физическая культура населения, физическое воспитание	2	0,18	2	0,19	0,01
<b>Образование. Наука. Культура</b>	<b>345</b>	<b>30,53</b>	<b>353</b>	<b>33,65</b>	<b>3,12</b>
Библиотеки, дома культуры, кинотеатры	2	0,18	0	0,00	-0,18
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д.	26	2,30	26	2,48	0,18
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	10	0,88	16	1,53	0,64
Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них	32	2,83	44	4,19	1,36
Единый государственный экзамен	0	0,00	3	0,29	0,29
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	26	2,30	21	2,00	-0,30
Мероприятия стимулирующего характера, поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	0	0,00	1	0,10	0,10
Образование и патриотическое воспитание	6	0,53	2	0,19	-0,34
Образовательный процесс, укрепление материальной базы системы образования и финансирование	17	1,50	30	2,86	1,36
Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	2	0,18	5	0,48	0,30

Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)	2	0,18	0	0,00	-0,18
Памятники архитектуры, истории и культуры	1	0,09	0	0,00	-0,09
Повышение квалификации педагогов	1	0,09	0	0,00	-0,09
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	7	0,62	8	0,76	0,14
Программы обучения и учебники	1	0,09	2	0,19	0,10
Разработка и использование новых технологий в сфере образования (в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах и пр.)	1	0,09	0	0,00	-0,09
Расширение форм получения дошкольного образования	1	0,09	0	0,00	-0,09
Ремонт образовательных учреждений	44	3,89	43	4,10	0,21
Реорганизация неэффективных образовательных учреждений	1	0,09	2	0,19	0,10
Система дошкольного образования	54	4,78	58	5,53	0,75
Система основного общего образования	109	9,65	91	8,67	-0,97
Труд и социальная защита работников системы образования	2	0,18	1	0,10	-0,08
<b>Семья</b>	<b>330</b>	<b>29,20</b>	<b>182</b>	<b>17,35</b>	<b>-11,85</b>
Выплаты пособий и компенсаций на детей	0	0,00	1	0,10	0,10
Многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи, семья, материнство, отцовство и детство	35	3,10	44	4,19	1,10
Опека, попечительство, службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	5	0,44	137	13,06	12,62
Семейные формы устройства детей-сирот, приемные семьи	1	0,09	0	0,00	-0,09
Система поиска и поддержки талантливых детей	2	0,18	0	0,00	-0,18
Усыновление (удочерение) детей	1	0,09	0	0,00	-0,09
<b>Социальное обеспечение и социальное страхование</b>	<b>20</b>	<b>1,77</b>	<b>11</b>	<b>1,05</b>	<b>-0,72</b>
Назначение и пересмотр размеров пенсий	1	0,09	0	0,00	-0,09
Общественные	1	0,09	0	0,00	-0,09

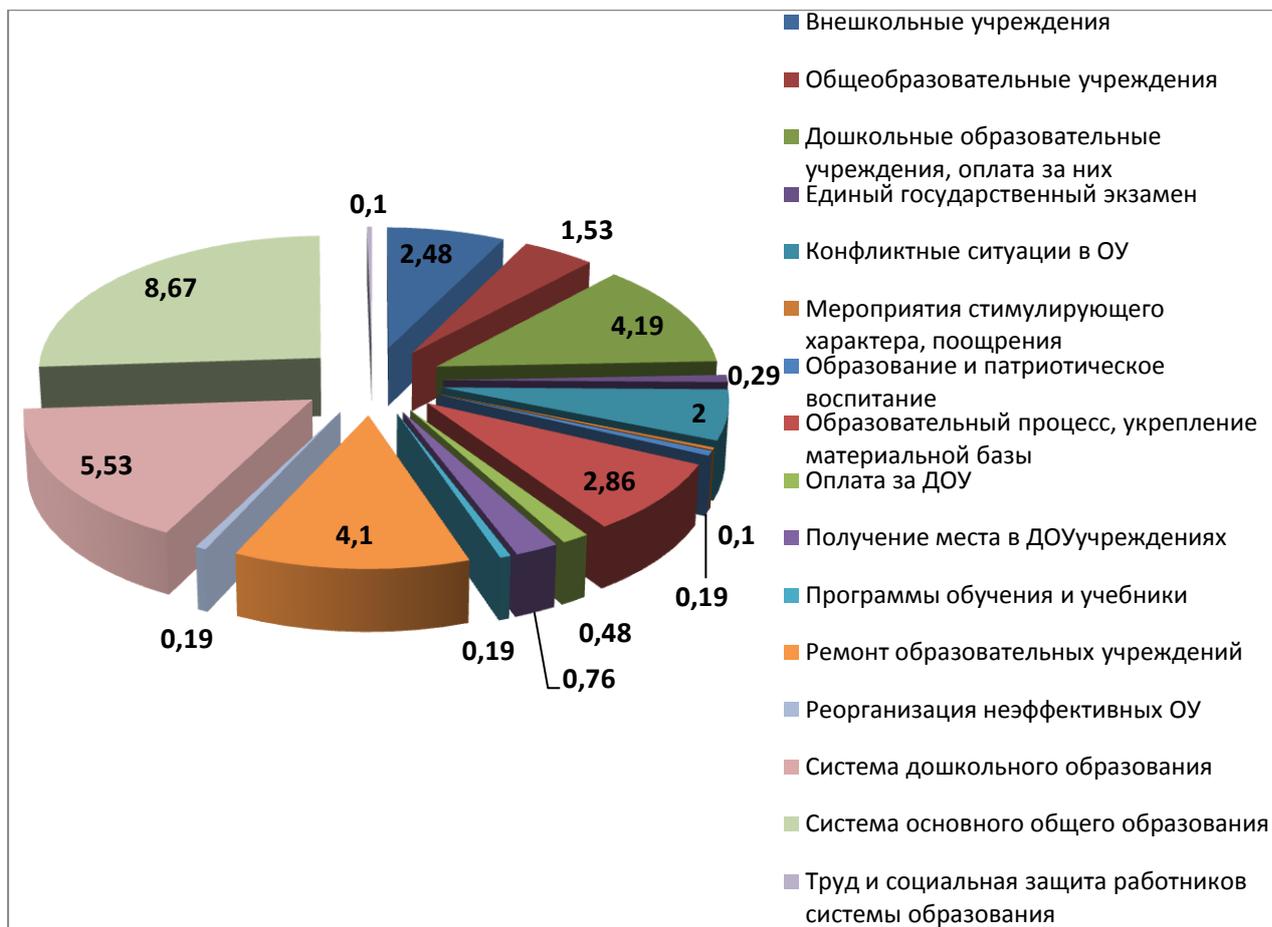
благотворительные фонды					
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта РФ (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	1	0,09	0	0,00	-0,09
Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	1	0,09	0	0,00	-0,09
Создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями. реализация государственной программы «доступная среда на 2011-2015 годы»	2	0,18	0	0,00	-0,18
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	4	0,35	1	0,10	-0,26
Социальная защита работающих в условиях крайнего севера, сибиря и дальнего востока	0	0,00	1	0,10	0,10
Социальное обеспечение и льготы инвалидов вое, участников вое, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников	0	0,00	1	0,10	0,10
Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам	2	0,18	1	0,10	-0,08
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	7	0,62	7	0,67	0,05
Трудовой стаж и трудовые книжки	1	0,09	0	0,00	-0,09
<b>Труд и занятость населения</b>	<b>18</b>	<b>1,59</b>	<b>28</b>	<b>2,67</b>	<b>1,08</b>
Безработица, биржи труда. трудоустройство. организация общественных работ и т.д.	1	0,09	5	0,48	0,39
Задержка выплаты зарплаты	2	0,18	0	0,00	-0,18
Надзор и контроль за соблюдением законодательства	0	0,00	1	0,10	0,10
Начисление заработной платы	1	0,09	4	0,38	0,29
Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных	2	0,18	1	0,10	-0,08

предприятиях					
Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,09	1	0,10	0,01
Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере	1	0,09	1	0,10	0,01
Охрана труда, условия труда. организация техники безопасности, аттестация рабочих мест и работников	0	0,00	1	0,10	0,10
Просьбы о трудоустройстве	3	0,27	6	0,57	0,31
Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров, восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	0	0,00	1	0,10	0,10
Трудовое законодательство, трудовой кодекс российской федерации	1	0,09	2	0,19	0,10
Трудовой стаж и трудовые книжки	3	0,27	2	0,19	-0,07
Трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	2	0,18	1	0,10	-0,08
Трудовые отношения, заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0,09	0	0,00	-0,09
Увеличение размера реальной заработной платы	0	0,00	1	0,10	0,10
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	0	0,00	1	0,10	0,10

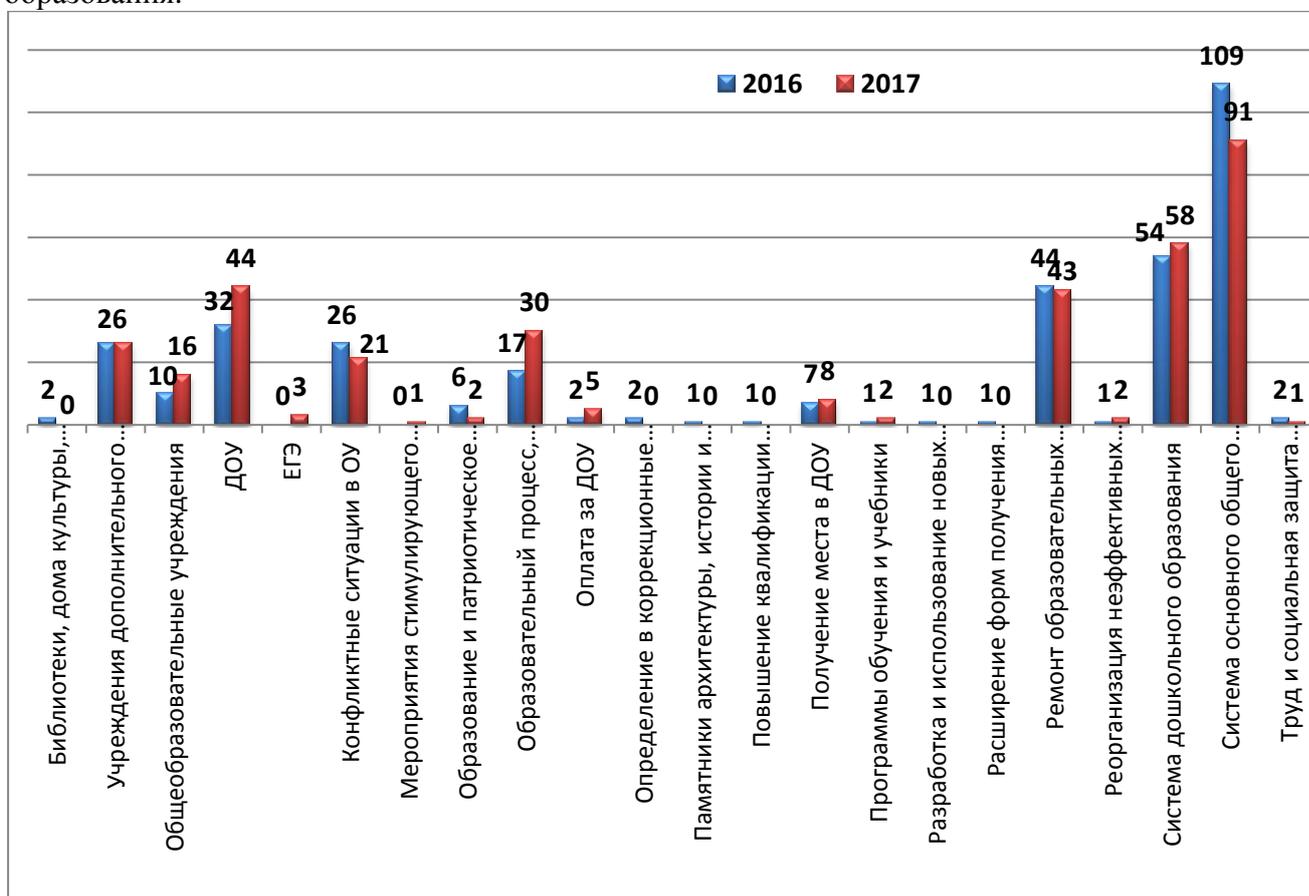


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования и семьи.

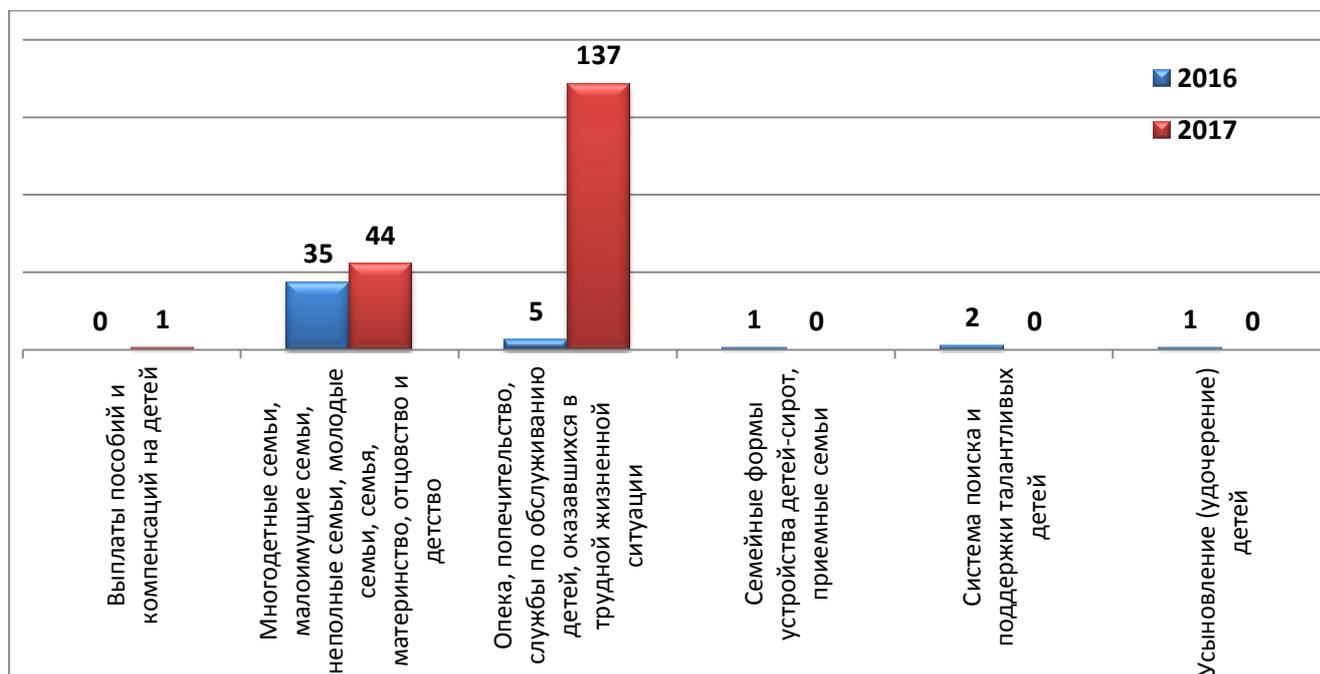
**По вопросам образования, науки и культуры** поступило 353 обращения, что составило 33,65% от общего количества обращений. Рост обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 3,12%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы основного общего образования.



**В 2017 году по вопросам семьи** поступило 182 обращения, что составило 17,35% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается спад числа обращений на 11,85%.



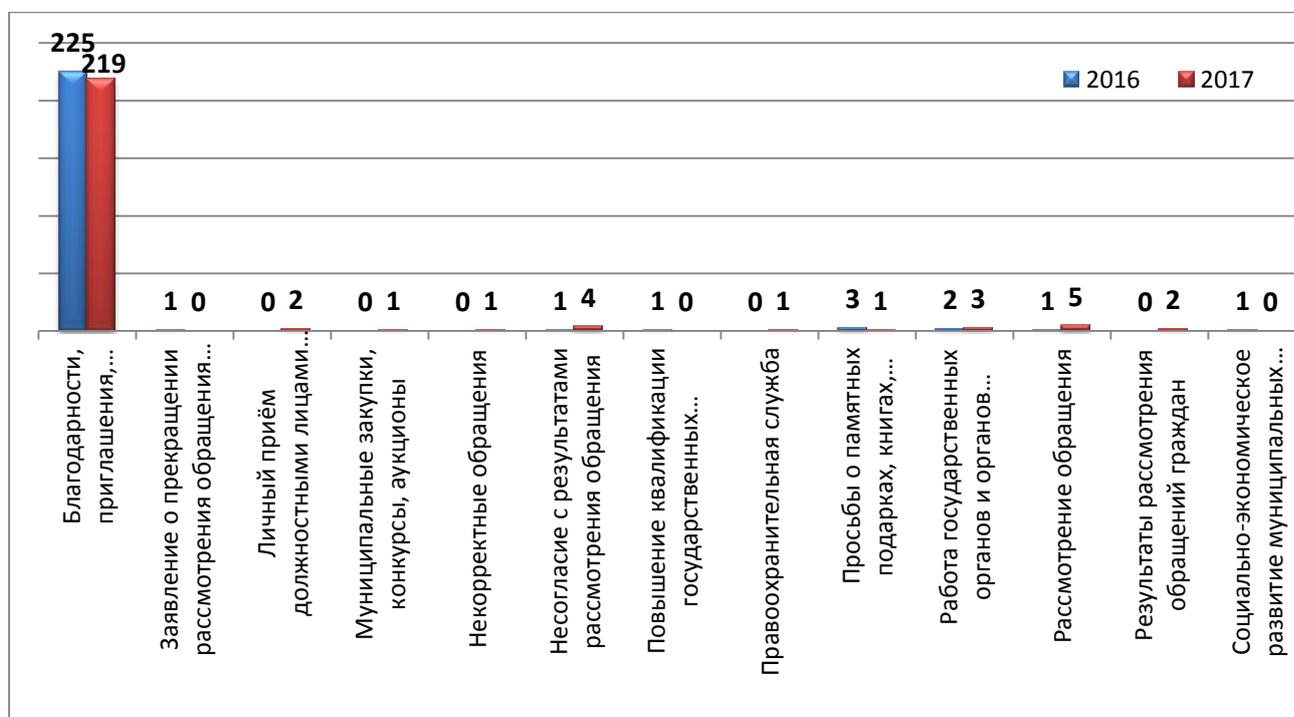
**Вопросы раздела «Государство, общество, политика»** составляют 26,6% от общего количества обращений в 2017 году. По сравнению с 2016 годом наблюдается рост числа обращений на 2,26%.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	<b>275</b>	<b>24,34</b>	<b>279</b>	<b>26,60</b>	<b>2,26</b>
<b>Гражданское право</b>	<b>1</b>	<b>0,09</b>	<b>10</b>	<b>0,95</b>	<b>0,86</b>
Опека и попечительство	1	0,09	10	0,95	0,86
<b>Конституционный строй</b>	<b>31</b>	<b>2,74</b>	<b>30</b>	<b>2,86</b>	<b>0,12</b>
Молодежная политика	0	0,00	1	0,10	0,10
Награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды	0	0,00	2	0,19	0,19
О предоставлении политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища	2	0,18	0	0,00	-0,18
Обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке	1	0,09	0	0,00	-0,09

Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке	2	0,18	1	0,10	-0,08
Политическая система, политические партии и общественные объединения	2	0,18	0	0,00	-0,18
Права инвалидов	0	0,00	1	0,10	0,10
Права на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством российской федерации	1	0,09	0	0,00	-0,09
Права несовершеннолетних	1	0,09	0	0,00	-0,09
Право на образование	8	0,71	8	0,76	0,05
Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	1	0,09	0	0,00	-0,09
Право на получение и распространение информации	0	0,00	1	0,10	0,10
Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)	1	0,09	0	0,00	-0,09
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	2	0,18	2	0,19	0,01
Праздники. памятные даты. юбилеи	10	0,88	13	1,24	0,35
Свобода мысли, слова. право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты	0	0,00	1	0,10	0,10
<b>Основы государственного управления</b>	<b>243</b>	<b>21,50</b>	<b>239</b>	<b>22,78</b>	<b>1,28</b>
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	225	19,91	219	20,88	0,97
Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	1	0,09	0	0,00	-0,09
Личный приём должностными лицами органов местного самоуправления	0	0,00	2	0,19	0,19
Муниципальные закупки, конкурсы, аукционы	0	0,00	1	0,10	0,10
Некорректные обращения	0	0,00	1	0,10	0,10
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	1	0,09	4	0,38	0,29
Повышение квалификации государственных гражданских служащих	1	0,09	0	0,00	-0,09
Правоохранительная служба	0	0,00	1	0,10	0,10

Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	3	0,27	1	0,10	-0,17
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	2	0,18	3	0,29	0,11
Рассмотрение обращения	1	0,09	5	0,48	0,39
Результаты рассмотрения обращений граждан	0	0,00	2	0,19	0,19
Социально-экономическое развитие муниципальных образований	1	0,09	0	0,00	-0,09

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Основы государственного управления», которых зарегистрировано 239, что составляет 22,78%.

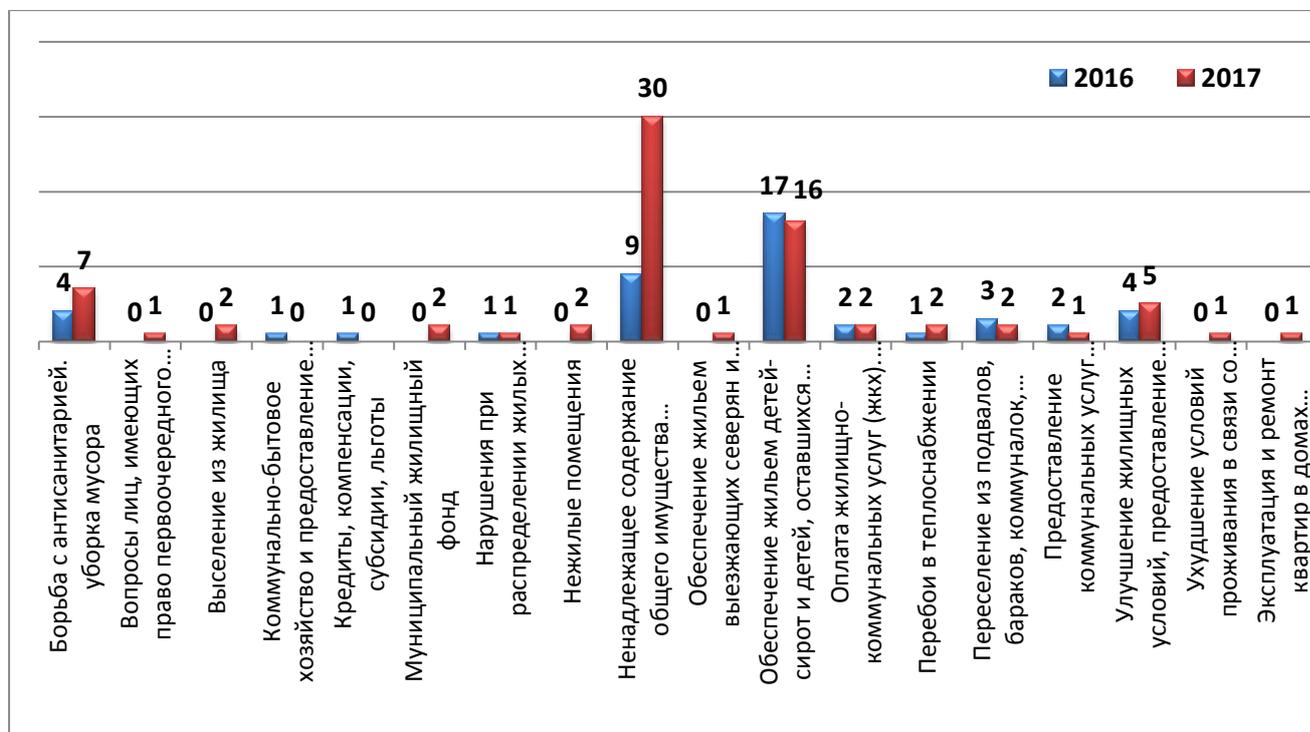


По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2017 году зарегистрировано 76 обращений, что составляет 7,24% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 3,26%.

Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	45	3,98	76	7,24	
Борьба с антисанитарией, уборка мусора	4	0,35	7	0,67	0,31
Вопросы лиц, имеющих право	0	0,00	1	0,10	0,10

первоочередного получения жилплощади					
Выселение из жилища	0	0,00	2	0,19	0,19
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	1	0,09	0	0,00	-0,09
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	1	0,09	0	0,00	-0,09
Муниципальный жилищный фонд	0	0,00	2	0,19	0,19
Нарушения при распределении жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, и улучшении жилищных условий	1	0,09	1	0,10	0,01
Нежилые помещения	0	0,00	2	0,19	0,19
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	9	0,80	30	2,86	2,06
Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно- территориальных образований	0	0,00	1	0,10	0,10
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	17	1,50	16	1,53	0,02
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	2	0,18	2	0,19	0,01
Перебои в теплоснабжении	1	0,09	2	0,19	0,10
Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно- защитной зоны	3	0,27	2	0,19	-0,07
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	2	0,18	1	0,10	-0,08
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	4	0,35	5	0,48	0,12
Ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального	0	0,00	1	0,10	0,10

обслуживания					
Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда	0	0,00	1	0,10	0,10

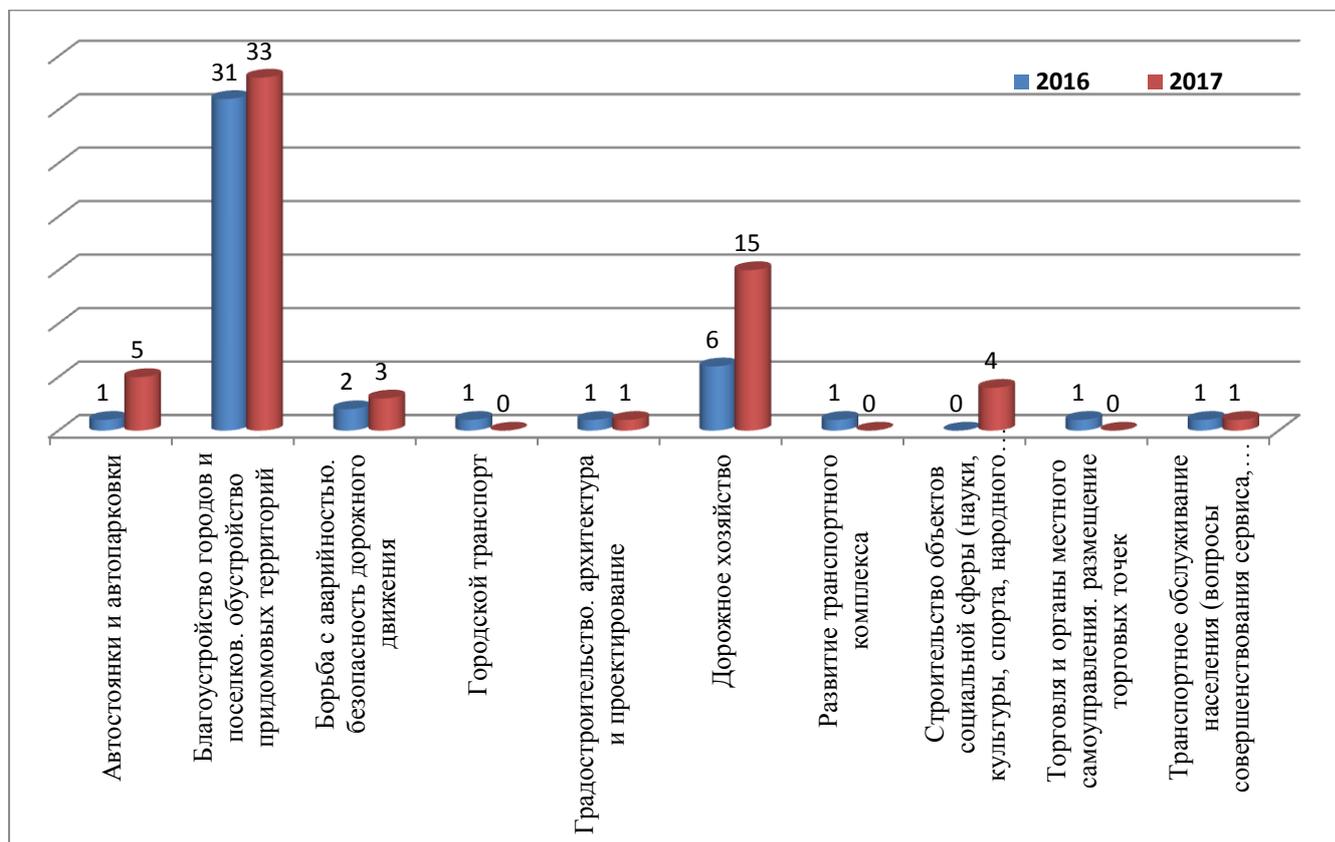


В 2017 году зарегистрировано 70 обращений граждан по экономическим вопросам, что составляет 6,67% от общего количества обращений. Рост обращений составил 2,43 %.

Вопросы раздела «Экономика»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	<b>48</b>	<b>4,25</b>	<b>70</b>	<b>6,67</b>	
<b>Информация и информатизация</b>	<b>2</b>	<b>0,18</b>	<b>1</b>	<b>0,10</b>	<b>-0,08</b>
Информационные ресурсы, пользование информационными ресурсами	2	0,18	0	0,00	-0,18
Реклама (за исключением рекламы в сми)	0	0,00	1	0,10	0,10
<b>Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды</b>	<b>1</b>	<b>0,09</b>	<b>7</b>	<b>0,67</b>	<b>0,58</b>
Гуманное отношение к животным, создание приютов для безнадзорных животных	0	0,00	1	0,10	0,10
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	1	0,09	5	0,48	0,39

Экологическая безопасность	0	0,00	1	0,10	0,10
<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>45</b>	<b>3,98</b>	<b>62</b>	<b>5,91</b>	<b>1,93</b>
Автостоянки и автопарковки	1	0,09	5	0,48	0,39
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	31	2,74	33	3,15	0,40
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	2	0,18	3	0,29	0,11
Городской транспорт	1	0,09	0	0,00	-0,09
Градостроительство. архитектура и проектирование	1	0,09	1	0,10	0,01
Дорожное хозяйство	6	0,53	15	1,43	0,90
Развитие транспортного комплекса	1	0,09	0	0,00	-0,09
Строительство объектов социальной сферы	0	0,00	4	0,38	0,38
Торговля и органы местного самоуправления. размещение торговых точек	1	0,09	0	0,00	-0,09
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)	1	0,09	1	0,10	0,01

Наибольшее количество обращений составляют вопросы хозяйственной деятельности.



**Административные вопросы** составляют 2,38% от общего количества обращений граждан в 2017 году. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 0,44 %.

Административные вопросы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	22	1,95	25	2,38	
<b>Муниципальные услуги</b>	<b>5</b>	<b>0,44</b>	<b>1</b>	<b>0,10</b>	<b>-0,35</b>
Включение в муниципальный список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями специализированного жилищного фонда (государственная)	1	0,09	0	0,00	-0,09
Организация и проведение официальных физкультурных и спортивных мероприятий города мурманска	0	0,00	1	0,10	0,10
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города мурманска (муниципальная)	3	0,27	0	0,00	-0,27
Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (муниципальная)	1	0,09	0	0,00	-0,09
<b>Прочие</b>	<b>17</b>	<b>1,50</b>	<b>24</b>	<b>2,29</b>	<b>0,78</b>
Административные правонарушения	2	0,18	4	0,38	0,20
Бездомные собаки	1	0,09	4	0,38	0,29
Проект "формирование комфортной городской среды"	0	0,00	1	0,10	0,10
Прочие вопросы	14	1,24	15	1,43	0,19

По вопросам раздела «Оборона, безопасность, законность» в 2017 году зарегистрировано 3 обращения, что составляет 0,29% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается спад на 0,16%.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность»	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва обращений	
	5	0,44	3	0,29	-0,16
<b>Безопасность и охрана правопорядка</b>	4	0,35	1	0,10	-0,26
Конфликты на бытовой почве	1	0,09	0	0,00	-0,09
Паспортная система. регистрация по месту жительства и месту пребывания	3	0,27	1	0,10	-0,17
<b>Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат</b>	1	0,09	2	0,19	0,10
Органы загса	1	0,09	2	0,19	0,10

### III. Показатели

За 2017 год в комитет поступило 931 обращение 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	57	5,04	83	7,91	2,87
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	892	78,94	841	80,17	1,23
Благодарности	224	19,82	219	20,88	1,05

В отчетном периоде увеличился процент положительно решенных обращений (рост составил 2,87%) при общем уменьшении (на 8,45%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Незначительно уменьшился процент обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 1,23%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 1,05%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 8,45% (2016 – 1017; 2017 – 931).

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.

	<b>2016 год</b>	<b>2017 год</b>	<b>Динамика, %</b>
Личный прием	20	20	0,14
Обращения, рассмотренные с выездом на место	74	81	1,17

В 2017 году уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.