

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2018 года

За 4 квартал 2018 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 244 обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2017 года (218 обращений) наблюдается небольшое увеличение обращений граждан, которое составляет 10,6%.

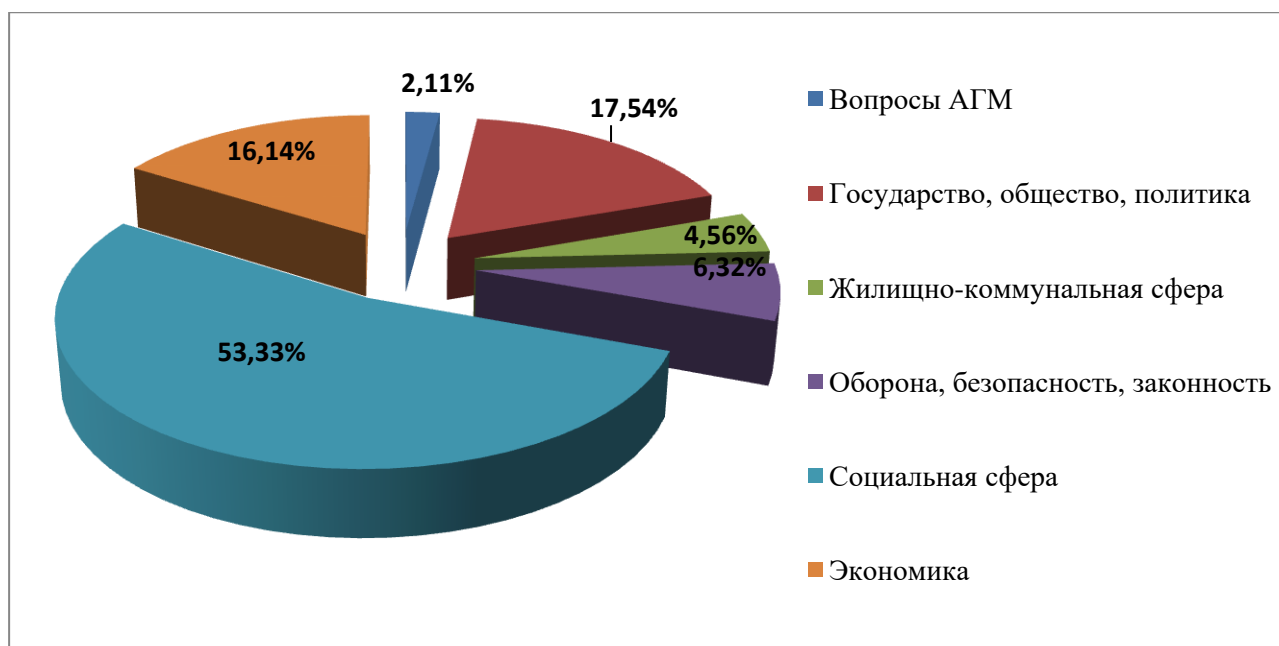
### I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2018 года в сравнении с 4 кварталом 2017 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2017 года	4 квартал 2018 года	
Всего поступило обращений	218	244	10,66

### 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.



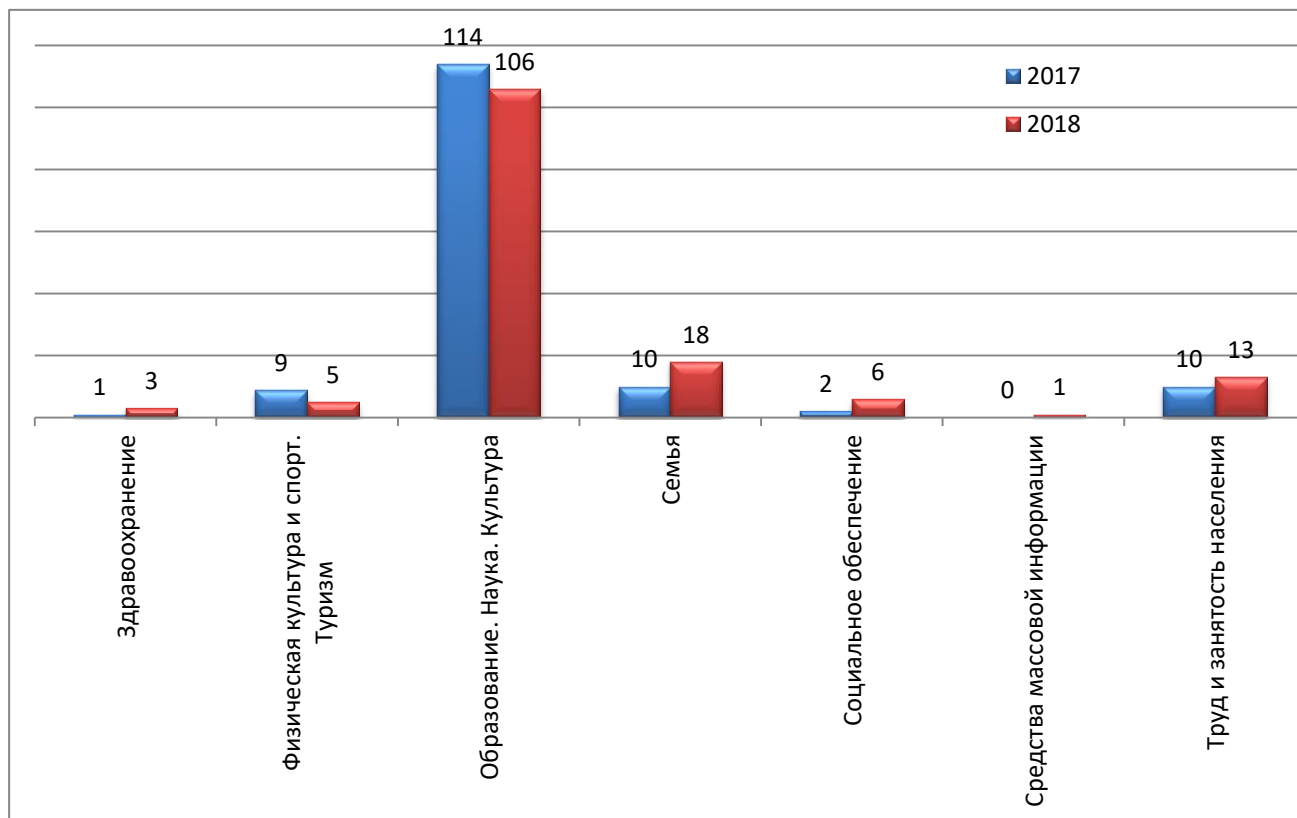
Анализ обращений граждан показывает, что в IV квартале 2018 года наибольшее количество обращений граждан (53,33%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2017 год – 55,30). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 1,97%.

Вопросы раздела «Социальная сфера»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	146	55,30	152	53,33	
<b>Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)</b>	<b>1</b>	<b>0,38</b>	<b>3</b>	<b>1,05</b>	<b>0,67</b>
Государственное и муниципальное здравоохранение	1	0,38	0	0	-0,38
Лечение и оказание медицинской помощи	0	0	1	0,35	0,35
Работа медицинских учреждений и их сотрудников	0	0	2	0,70	0,70
<b>Физическая культура и спорт. Туризм</b>	<b>9</b>	<b>3,41</b>	<b>5</b>	<b>1,75</b>	<b>-1,65</b>
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	2	0,76	0	0	-0,76
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	5	1,89	0	0	-1,89
Физическая культура населения, физическое воспитание	2	0,76	0	0	-0,76
Доступность физической культуры и спорта	0	0	5	1,75	1,75
<b>Образование. Наука. Культура</b>	<b>114</b>	<b>43,18</b>	<b>106</b>	<b>37,19</b>	<b>-5,99</b>
Контроль качества и надзор в сфере образования	0	0	2	0,70	0,70
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0	20	7,02	7,02
Условия проведения образовательного процесса	0	0	33	11,58	11,58
Программы обучения и учебники	2	0,76	0	0	-0,76
Система дошкольного образования	17	6,44	0	0	-6,44
Поступление в образовательные организации	0	0	1	0,35	0,35
Дошкольные воспитательные учреждения, оплата за них	14	5,30	0	0	-5,30
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	1	0,35	0,35
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	2	0,76	0	0	-0,76
Учреждения дополнительного образования детей, лагеря отдыха и т.д.	13	4,92	0	0	-4,92

Деятельность спортивных школ	0	0	2	0,70	0,70
Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)	0	0	2	0,70	0,70
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0	5	1,75	1,75
Система основного общего образования	27	10,23	0	0	-10,23
Общеобразовательные учреждения	8	3,03	0	0	-3,03
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,38	1	0,35	-0,03
Заработная плата педагогических работников	0	0	4	1,40	1,40
Мероприятия стимулирующего характера, поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)	1	0,38	0	0	-0,38
Меры социальной поддержки педагогических работников	0	0	1	0,35	0,35
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	6	2,27	11	3,86	1,59
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0	16	5,61	5,61
Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	0	0	6	2,11	2,11
Образовательный процесс, укрепление материальной базы системы образования и финансирование	9	3,41	0	0	-3,41
Питание обучающихся	0	0	1	0,35	0,35
Ремонт образовательных учреждений	14	5,30	0	0	-5,30
<b>Семья</b>	<b>10</b>	<b>3,79</b>	<b>18</b>	<b>6,32</b>	<b>2,53</b>
Многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи, семья, материнство, отцовство и детство	9	3,41	6	2,11	-1,30
Опека, попечительство, службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	1	0,38	6	2,11	-0,38
Лишение родительских прав	0	0	1	0,35	0,35

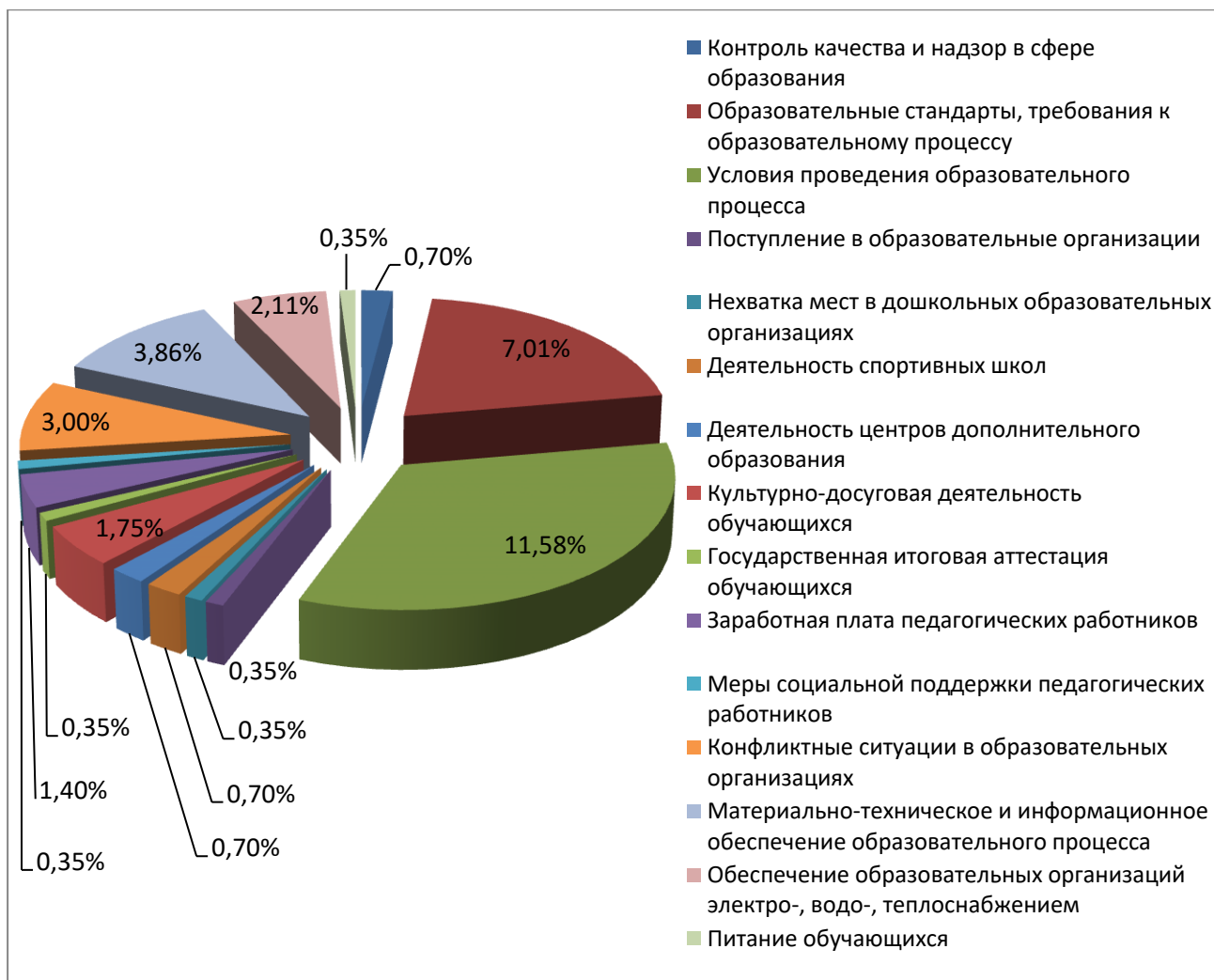
Права и обязанности родителей и детей	0	0	5	1,75	1,75
<b>Социальное обеспечение</b>	<b>2</b>	<b>0,76</b>	<b>6</b>	<b>2,11</b>	<b>1,35</b>
Социальная защита работающих в условиях крайнего севера, сибиря и дальнего востока	1	0,38	0	0	-0,38
Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	0	0	5	1,75	1,75
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям)	0	0	1	0,35	0,35
Труд и социальная защита работников системы образования	1	0,38	0	0	-0,38
<b>Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>
Материально-техническое и финансовое обеспечение средств массовой информации	0	0	1	0,35	0,35
<b>Труд и занятость населения</b>	<b>10</b>	<b>3,79</b>	<b>13</b>	<b>4,56</b>	<b>0,77</b>
Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан, трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	0	0	1	0,35	0,35
Профессиональные стандарты	0	0	1	0,35	0,35
Трудовые конфликты, разрешение трудовых споров	0	0	1	0,35	0,35
Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений, резерв управленческих кадров	0	0	2	0,70	0,70
Трудоустройство, безработица, органы службы занятости, государственные услуги в области содействия занятости населения, биржи труда, организация общественных работ и т.д.	1	0,38	1	0,35	-0,03

Начисление заработной платы	2	0,76	0	0	-0,76
Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,38	0	0	-0,38
Просьбы о трудоустройстве	3	1,14	0	0	-1,14
Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров, восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,38	0	0	-0,38
Трудовой стаж и трудовые книжки	1	0,38	6	2,11	1,73
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	1	0,38	1	0,35	-0,03



Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования.

**По вопросам образования, науки и культуры** поступило 106 обращений, что составило 37,2% от общего количества обращений. Спад обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 6%.



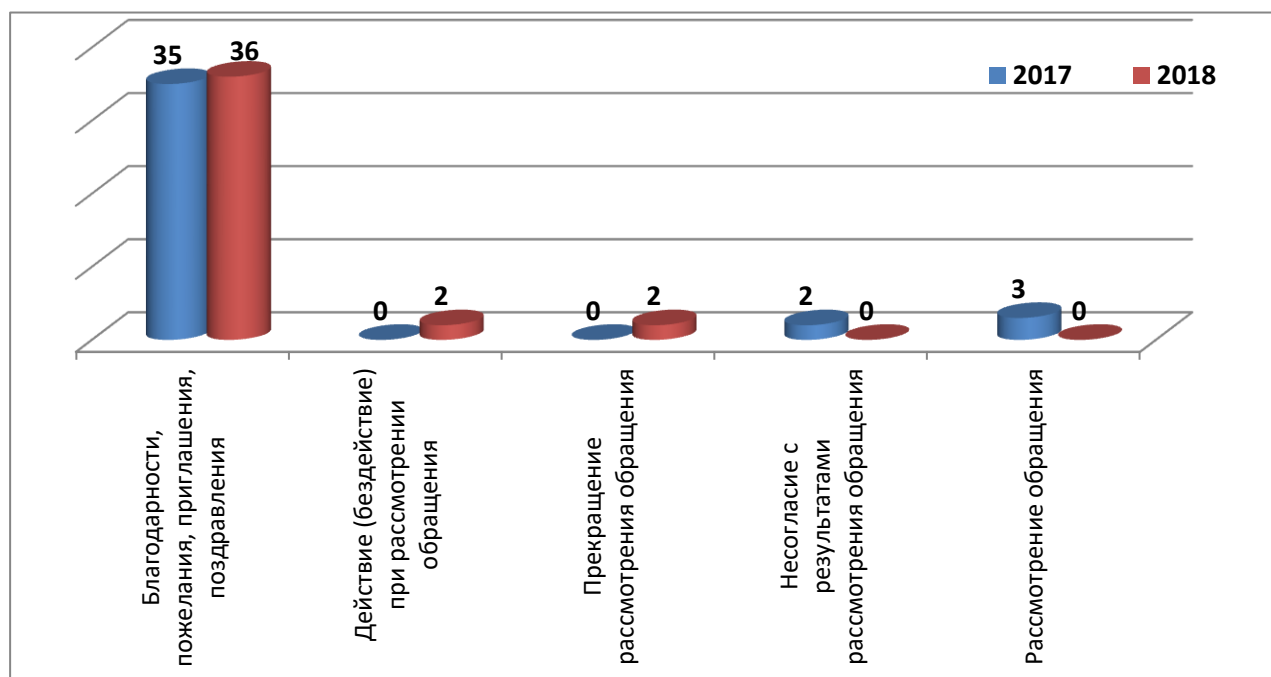
Наибольшее количество обращений составляют вопросы: «Условия проведения образовательного процесса».

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 17,54% от общего количества обращений в 2018 году. По сравнению с 2017 годом наблюдается спад числа обращений на 7,46%.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	66	25,00	50	17,54	
<b>Административные правонарушения и административная ответственность</b>	0	0	1	0,35	0,35
Привлечение к административной ответственности	0	0	1	0,35	0,35
<b>Государственные языки (языки народов) в Российской Федерации</b>	0	0	1	0,35	0,35

Использование и защита языков в Российской Федерации, государственный язык Российской Федерации, государственные языки республик в составе Российской Федерации	0	0	1	0,35	0,35
<b>Гражданское право</b>	<b>2</b>	<b>0,76</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-0,76</b>
Опека и попечительство	2	0,76	0	0	-0,76
<b>Конституционный строй</b>	<b>5</b>	<b>1,89</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1,89</b>
Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации, ведомственные награды	2	0,76	0	0	-0,76
Права инвалидов	1	0,38	0	0	-0,38
Право на образование	1	0,38	0	0	-0,38
Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры	1	0,38	0	0	-0,38
<b>Обращения, заявления и жалобы граждан</b>	<b>40</b>	<b>15,15</b>	<b>40</b>	<b>14,04</b>	<b>-1,12</b>
Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления	35	13,26	36	12,63	-0,63
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	0	0	2	0,70	0,70
Прекращение рассмотрения обращения	0	0	2	0,70	0,70
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	2	0,76	0	0	-0,76
Рассмотрение обращения	3	1,14	0	0	-1,14
<b>Основы государственного управления</b>	<b>6</b>	<b>2,27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-2,27</b>
Личный приём должностными лицами органов местного самоуправления	1	0,38	0	0	-0,38
Муниципальные закупки, конкурсы, аукционы	1	0,38	0	0	-0,38
Правоохранительная служба	1	0,38	0	0	-0,38
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	1	0,38	0	0	-0,38
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	2	0,76	0	0	-0,76
<b>Праздники. Памятные даты. Юбилеи</b>	<b>13</b>	<b>4,92</b>	<b>8</b>	<b>2,81</b>	<b>-2,12</b>
Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи	13	4,92	8	2,81	-2,12

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 40, что составляет 14,0%.



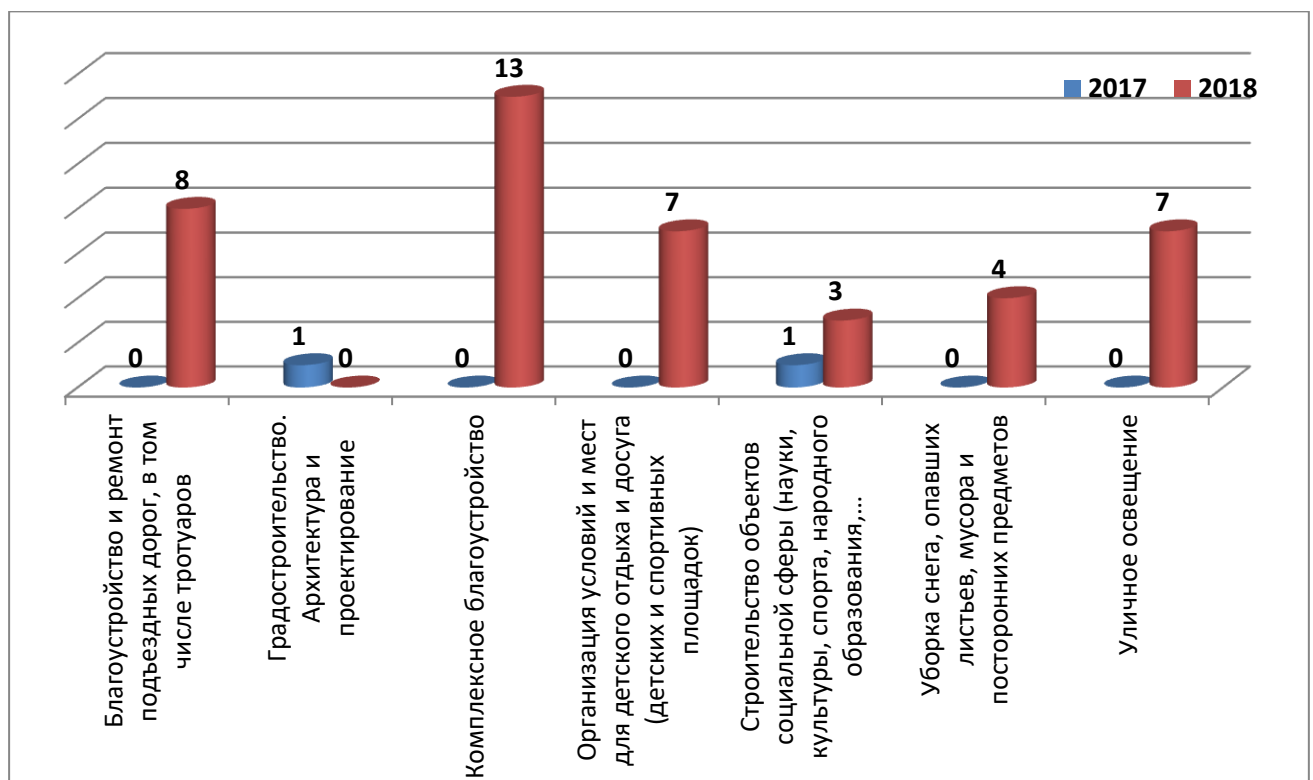
В 2018 году зарегистрировано 46 обращений граждан по экономическим вопросам, что составляет 16,14% от общего количества обращений. Рост обращений составил 6,67%.

Вопросы раздела «Экономика»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	25	9,47	46	16,14	
<b>Градостроительство и архитектура</b>	<b>2</b>	<b>0,76</b>	<b>42</b>	<b>14,74</b>	<b>13,98</b>
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	0	8	2,81	2,81
Градостроительство. Архитектура и проектирование	1	0,38	0	0	-0,38
Комплексное благоустройство	0	0	13	4,56	4,56
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	0	7	2,46	2,46
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	1	0,38	3	1,05	0,67
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	0	4	1,40	1,40



Уличное освещение	0	0	7	2,46	2,46
<b>Информация и информатизация</b>	<b>1</b>	<b>0,38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-0,38</b>
Реклама (за исключением рекламы в сми)	1	0,38	0	0	-0,38
<b>Общественное питание</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>
Предприятия общественного питания	0	0	1	0,35	0,35
<b>Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0,70</b>	<b>0,70</b>
Причинение вреда здоровью вследствие нападения животных	0	0	2	0,70	0,70
<b>Транспорт</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	0	1	0,35	0,35
<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>22</b>	<b>8,33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-8,33</b>
Автостоянки и автопарковки	3	1,14	0	0	-1,14
Благоустройство городов и поселков.обустройство придомовых территорий	13	4,92	0	0	-4,92
Борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	2	0,76	0	0	-0,76
Дорожное хозяйство	4	1,52	0	0	-1,52

Наибольшее количество обращений составляют вопросы градостроительства и архитектуры.



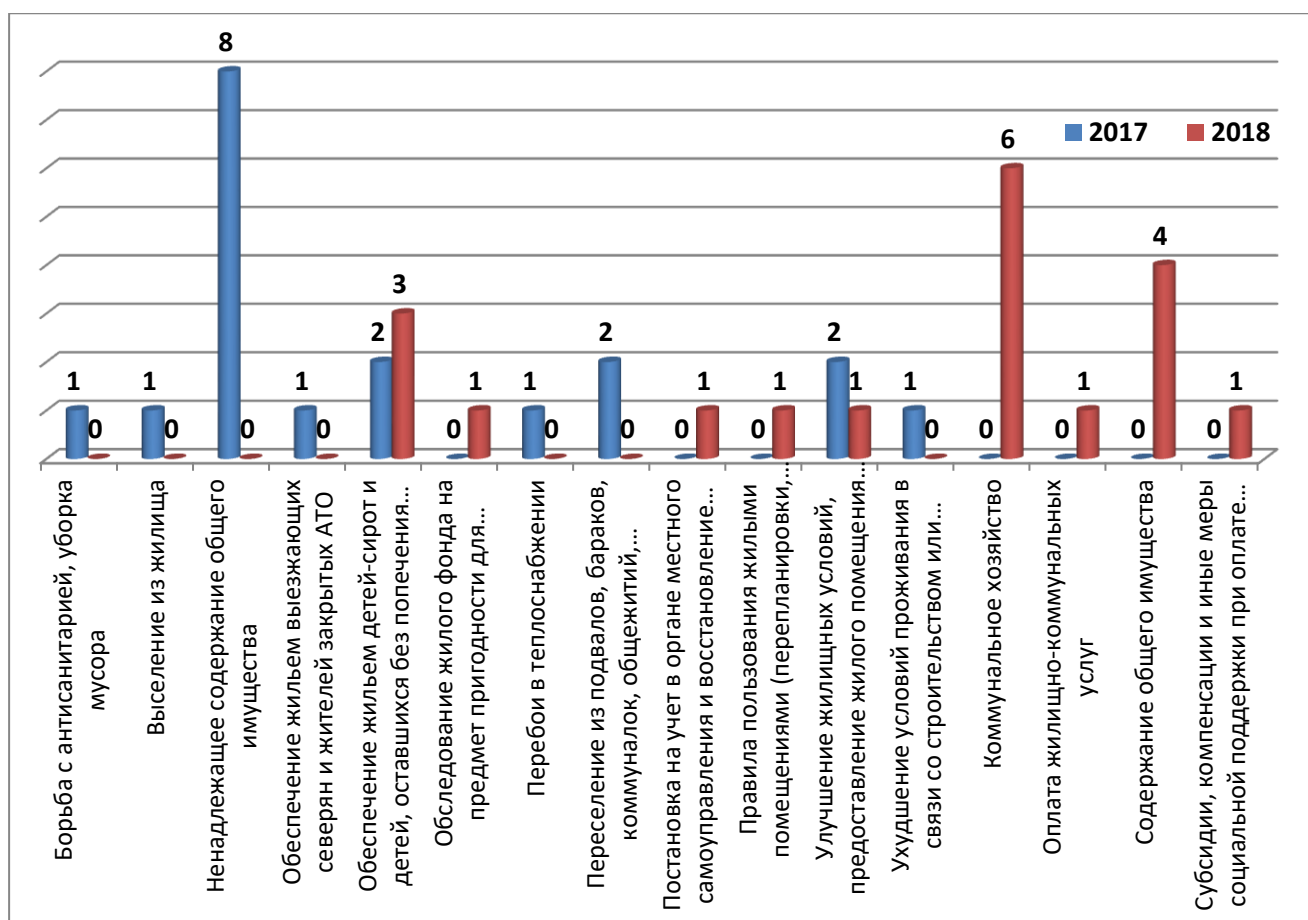
По вопросам обороны, безопасности, законности в 4 квартале 2018 года зарегистрировано 18 обращений, что составляет 6,32% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост числа обращений на 6,32%.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>6,32</b>	
<b>Безопасность личности</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>5,96</b>	<b>5,96</b>
Правонарушения среди несовершеннолетних, беспризорность	0	0	17	5,96	5,96
<b>Безопасность общества</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>
Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок	0	0	1	0,35	0,35

По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2018 году зарегистрировано 13 обращений, что составляет 4,56% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад числа обращений на 2,64%.

Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера»	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	<b>19</b>	<b>7,20</b>	<b>13</b>	<b>4,56</b>	
<b>Жилище</b>	<b>19</b>	<b>7,20</b>	<b>7</b>	<b>2,46</b>	<b>-4,74</b>
Борьба с антисанитарией, уборка мусора	1	0,38	0	0	-0,38
Выселение из жилища	1	0,38	0	0	-0,38
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	8	3,03	0	0	-3,03
Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно- территориальных образований	1	0,38	0	0	-0,38
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без	2	0,76	3	1,05	0,30

попечения родителей					
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	0	0	1	0,35	0,35
Перебои в теплоснабжении	1	0,38	0	0	-0,38
Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	2	0,76	0	0	-0,76
Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях	0	0	1	0,35	0,35
Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)	0	0	1	0,35	0,35
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	2	0,76	1	0,35	-0,41
Ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	1	0,38	0	0	-0,38
<b>Коммунальное хозяйство</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2,11</b>	<b>2,11</b>
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта	0	0	1	0,35	0,35
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	0	4	1,40	1,40
Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг	0	0	1	0,35	0,35



**Административные вопросы** составляют 2,11% от общего количества обращений граждан в 2018 году. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад на 0,93%.

Административные вопросы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	<b>8</b>	<b>3,03</b>	<b>6</b>	<b>2,11</b>	
Административные правонарушения	4	1,52	3	1,05	-0,46
Бездомные собаки	2	0,76	2	0,70	-0,06
Проект "формирование комфортной городской среды"	0	0	1	0,35	0,35
Прочие вопросы	2	0,76	0	0	-0,76

### III. Показатели

За 4 квартал 2018 года в комитет поступило 244 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	12	5,50	78	31,97	26,46
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	200	91,74	153	62,70	-29,04
Благодарности	35	16,06	35	14,34	-1,7

В отчетном периоде увеличился процент положительно решенных обращений (рост составил 26,46%) при общем увеличении (на 10,66%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшился процент обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 29,04%) и на том же уровне осталось количество поступивших благодарностей.

110 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 17 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 38 - по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений, 42 – по прочим вопросам.

Количество обращений граждан увеличилось на 10,66% (4 кв. 2017 – 218; 4 кв. 2018 – 244).

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	7	-	-3,21
Обращения, рассмотренные с выездом на место	10	22	4,43

В IV квартале 2018 года не было обращений граждан на личный прием председателя комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.