

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2018 года

За 2 квартал 2018 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 340 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2017 года (332 обращения) наблюдается рост обращений граждан, который составляет 2,35%.

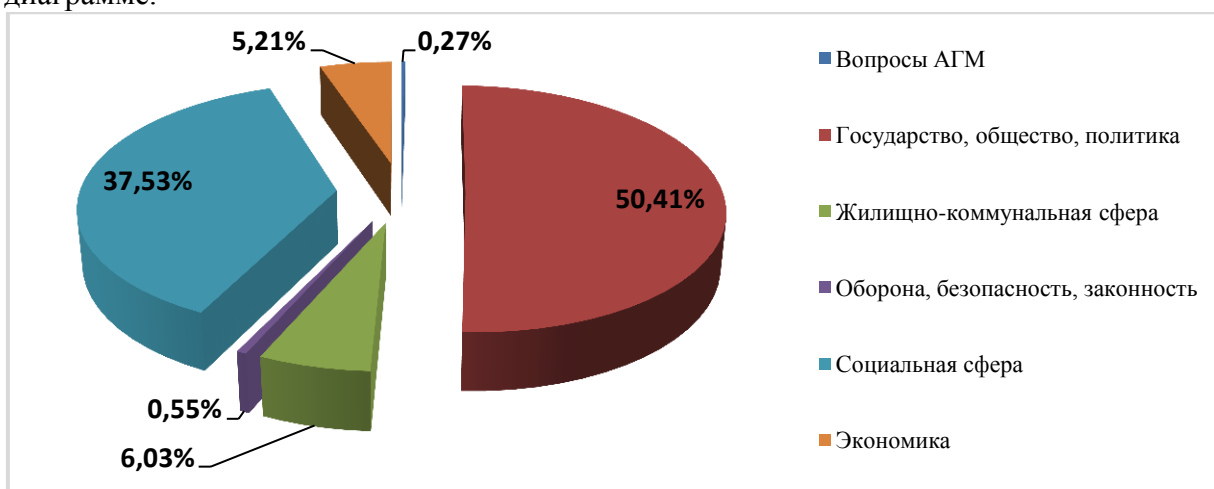
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2018 года в сравнении со 2 кварталом 2017 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2017 года	2 квартал 2018 года	
Всего поступило обращений	332	340	2,35

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.

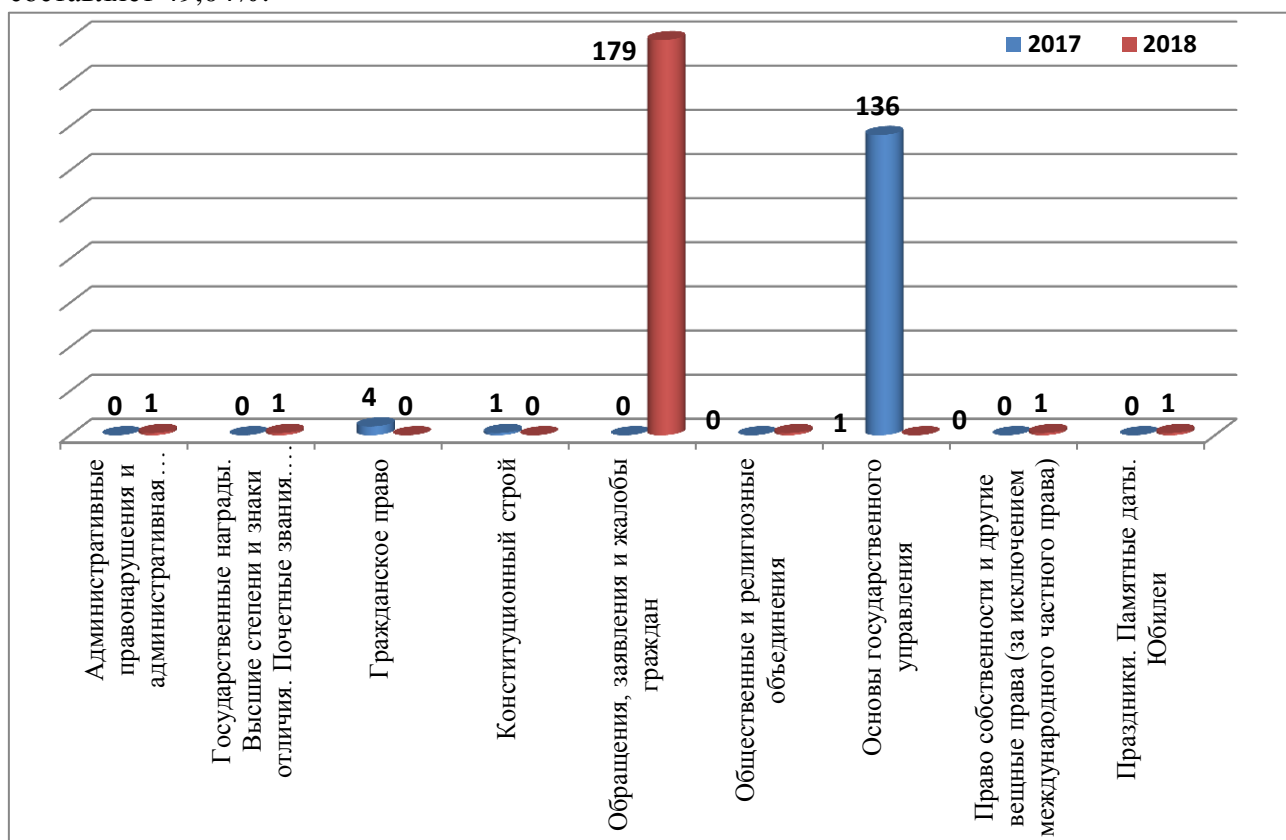


Анализ обращений граждан показывает, что во 2 квартале 2018 года наибольшее количество обращений граждан (50,41%) касаются вопросов раздела «Государство, общество, политика» (2017 год – 39,39%). По сравнению с 2017 годом наблюдается рост числа обращений на 11,03%.

Вопросы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	Государство, общество, политика	141	39,39	184	
Административные правонарушения и административная ответственность	0	0,00	1	0,27	0,27

Привлечение к административной ответственности	0	0,00	1	0,27	0,27
Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки	0	0,00	1	0,27	0,27
Почетные звания	0	0,00	1	0,27	0,27
Гражданское право	4	1,12	0	0,00	-1,12
Опека и попечительство	4	1,12	0	0,00	-1,12
Конституционный строй	1	0,28	0	0,00	-0,28
Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке	1	0,28	0	0,00	-0,28
Обращения, заявления и жалобы граждан	0	0,00	179	49,04	49,04
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	0	0,00	166	45,48	45,48
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	0	0,00	4	1,10	1,10
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	0	0,00	2	0,55	0,55
Неполучение ответа на обращение	0	0,00	1	0,27	0,27
Результаты рассмотрения обращения	0	0,00	6	1,64	1,64
Общественные и религиозные объединения	0	0,00	1	0,27	0,27
Молодежная политика	0	0,00	1	0,27	0,27
Основы государственного управления	136	37,99	0	0,00	-37,99
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	135	37,71	0	0,00	-37,71
Рассмотрение обращения	1	0,28	0	0,00	-0,28
Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)	0	0,00	1	0,27	0,27
Эффективность использования муниципального имущества	0	0,00	1	0,27	0,27
Праздники. Памятные даты. Юбилеи	0	0,00	1	0,27	0,27
Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи	0	0,00	1	0,27	0,27

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 179, что составляет 49,04%.



Вопросы раздела «Социальная сфера» составляют 37,53% от общего количества обращений в 2018 году. По сравнению с 2017 годом наблюдается рост числа обращений на 3,18%.

Вопросы социальной сферы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0,00	3	0,82	0,82
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0,00	3	0,82	0,82
Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	1	0,27	0,27
Врачебно-консультационная комиссия о медицинском обслуживании, диагностике	0	0,00	1	0,27	0,27
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	5	1,40	0	0,00	-1,40
Лекарственное обеспечение	1	0,28	0	0,00	-0,28
Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта	1	0,28	0	0,00	-0,28

Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	3	0,84	0	0,00	-0,84
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	0	0,00	1	0,27	0,27
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	0	0,00	1	0,27	0,27
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0,00	4	1,10	1,10
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0,00	4	1,10	1,10
Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	0	0,00	1	0,27	0,27
Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта", льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта	0	0,00	1	0,27	0,27
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0,00	1	0,27	0,27
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0,00	1	0,27	0,27
Образование (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	50	13,70	13,70
Восстановление утраченных документов об образовании	0	0,00	3	0,82	0,82
Деятельность спортивных школ	0	0,00	1	0,27	0,27
Контроль качества и надзор в сфере образования	0	0,00	5	1,37	1,37
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	0	0,00	4	1,10	1,10
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	0	0,00	6	1,64	1,64
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0,00	2	0,55	0,55
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0,00	3	0,82	0,82
Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	0	0,00	1	0,27	0,27
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0,00	2	0,55	0,55

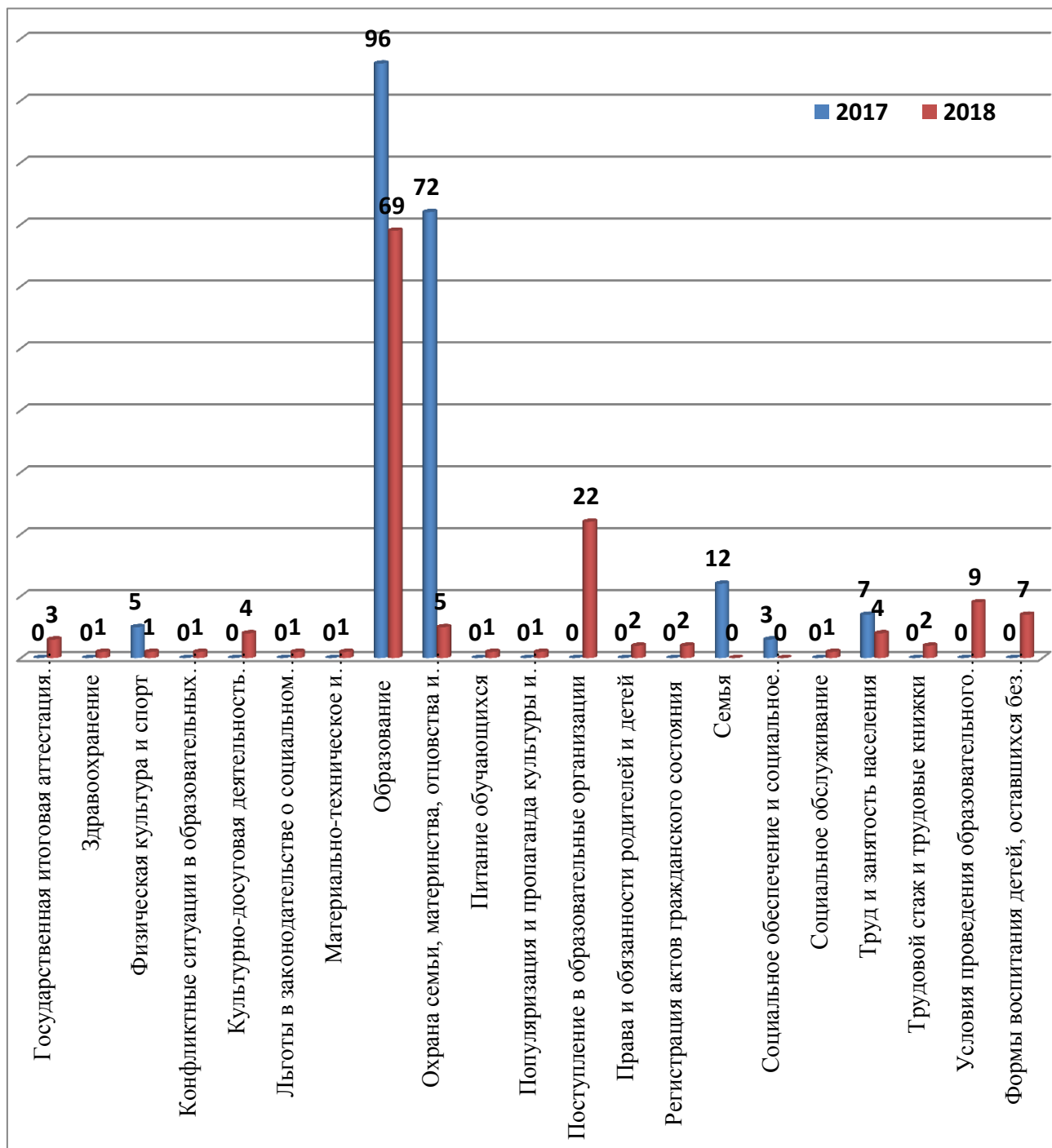
Питание обучающихся	0	0,00	1	0,27	0,27
Поступление в образовательные организации	0	0,00	6	1,64	1,64
Условия проведения образовательного процесса	0	0,00	16	4,38	4,38
Образование. Наука. Культура	96	26,82	0	0,00	-26,82
Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха	5	1,40	0	0,00	-1,40
Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	1	0,28	0	0,00	-0,28
Детские дошкольные воспитательные учреждения, оплата за них	5	1,40	0	0,00	-1,40
Единый государственный экзамен	1	0,28	0	0,00	-0,28
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	10	2,79	0	0,00	-2,79
Образование и патриотическое воспитание	1	0,28	0	0,00	-0,28
Образовательный процесс, укрепление материальной базы системы образования и финансирование	7	1,96	0	0,00	-1,96
Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	2	0,56	0	0,00	-0,56
Ремонт образовательных учреждений	12	3,35	0	0,00	-3,35
Система дошкольного образования	22	6,15	0	0,00	-6,15
Система основного общего образования	30	8,38	0	0,00	-8,38
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0,00	19	5,21	5,21
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0,00	19	5,21	5,21
Охрана семьи, материнства, отцовства и детства	72	20,11	5	1,37	-18,74
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи	72	20,11	4	1,10	-19,02
Система поиска и поддержки талантливых детей	0	0,00	1	0,27	0,27
Питание обучающихся	0	0,00	1	0,27	0,27
Питание обучающихся	0	0,00	1	0,27	0,27
Популяризация и пропаганда культуры и искусства	0	0,00	1	0,27	0,27

Популяризация и пропаганда культуры и искусства	0	0,00	1	0,27	0,27
Поступление в образовательные организации	0	0,00	22	6,03	6,03
Поступление в образовательные организации	0	0,00	22	6,03	6,03
Права и обязанности родителей и детей	0	0,00	2	0,55	0,55
Лишение родительских прав	0	0,00	1	0,27	0,27
Права и обязанности родителей и детей	0	0,00	1	0,27	0,27
Регистрация актов гражданского состояния (в рамках семейного законодательства)	0	0,00	2	0,55	0,55
Деятельность органов ЗАГС, государственная регистрация актов гражданского состояния органами	0	0,00	2	0,55	0,55
Семья	12	3,35	0	0,00	-3,35
Выплаты пособий и компенсаций на детей	1	0,28	0	0,00	-0,28
Многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство	7	1,96	0	0,00	-1,96
Опека, попечительство, службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	4	1,12	0	0,00	-1,12
Социальное обеспечение и социальное страхование	3	0,84	0	0,00	-0,84
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	1	0,28	0	0,00	-0,28
Социальное обеспечение и льготы инвалидов ВОв, участников ВОв, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников	1	0,28	0	0,00	-0,28
Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам	1	0,28	0	0,00	-0,28
Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	1	0,27	0,27
Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и	0	0,00	1	0,27	0,27

одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам					
Труд (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	4	1,10	1,10
Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений, резерв управленческих кадров	0	0,00	1	0,27	0,27
Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан, трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	0	0,00	1	0,27	0,27
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	0	0,00	2	0,55	0,55
Труд и занятость населения	7	1,96	0	0,00	-1,96
Надзор и контроль за соблюдением законодательства	1	0,28	0	0,00	-0,28
Начисление заработной платы	2	0,56	0	0,00	-0,56
Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере	1	0,28	0	0,00	-0,28
Охрана труда, условия труда. организация техники безопасности. аттестация рабочих мест и работников	1	0,28	0	0,00	-0,28
Трудовой стаж и трудовые книжки	1	0,28	0	0,00	-0,28
Трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера	1	0,28	0	0,00	-0,28
Трудовой стаж	0	0,00	1	0,27	0,27
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,27	0,27
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,27	0,27
Трудовой стаж и трудовые книжки	0	0,00	1	0,27	0,27
Условия проведения образовательного процесса	0	0,00	9	2,47	2,47
Условия проведения образовательного процесса	0	0,00	9	2,47	2,47
Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)	0	0,00	1	0,27	0,27
Доступность физической культуры и спорта	0	0,00	1	0,27	0,27

Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей	0	0,00	7	1,92	1,92
Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	0	0,00	7	1,92	1,92

Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования.



В 2018 году по вопросам образования поступило 69 обращений, что составило 18,90% от общего количества обращений. Спад обращений граждан составил 7,91%.

Наибольшее количество обращений составляют вопросы об образовательных стандартах, требованиях к образовательному процессу.



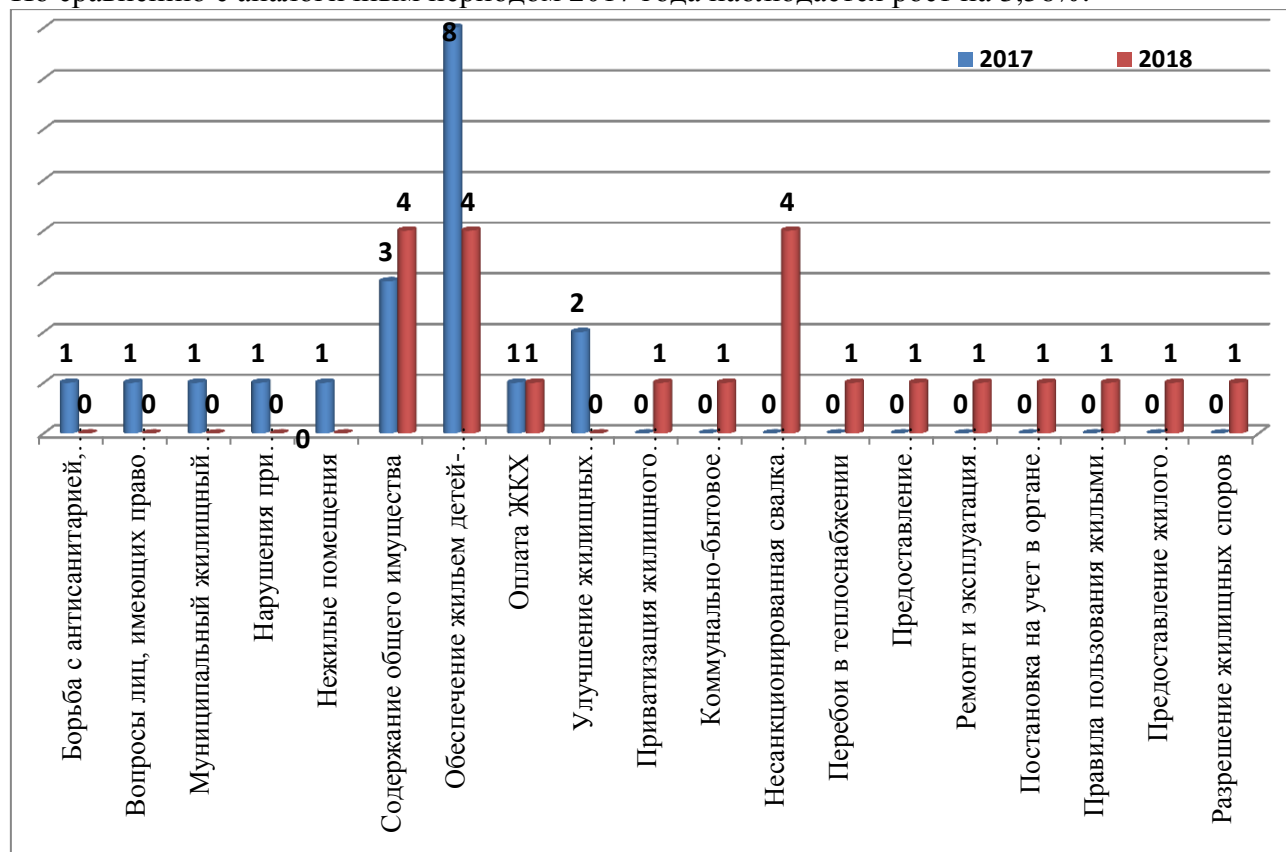
По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2018 году зарегистрировано 22 обращения, что составляет 6,03% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 0,72%.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	19	5,31	22	6,03	
Жилище	19	5,31	0	0,00	-5,31
Борьба с антисанитарией, уборка мусора	1	0,28	0	0,00	-0,28
Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади	1	0,28	0	0,00	-0,28
Муниципальный жилищный фонд	1	0,28	0	0,00	-0,28
Нарушения при распределении жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, и улучшении жилищных условий	1	0,28	0	0,00	-0,28
Нежилые помещения	1	0,28	0	0,00	-0,28
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция,	3	0,84	0	0,00	-0,84

крыля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)					
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	8	2,23	0	0,00	-2,23
Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	1	0,28	0	0,00	-0,28
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	2	0,56	0	0,00	-0,56
Жилищный фонд	0	0,00	1	0,27	0,27
Приватизация жилищного фонда, деприватизация	0	0,00	1	0,27	0,27
Коммунальное хозяйство	0	0,00	13	3,56	3,56
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	0	0,00	1	0,27	0,27
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	0	0,00	4	1,10	1,10
Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в фонд капитального ремонта	0	0,00	1	0,27	0,27
Перебои в теплоснабжении	0	0,00	1	0,27	0,27
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	0	0,00	1	0,27	0,27
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	0,00	1	0,27	0,27
Содержание общего имущества	0	0,00	4	1,10	1,10
Обеспечение граждан жильем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилье)	0	0,00	7	1,92	1,92
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0	0,00	4	1,10	1,10
Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях	0	0,00	1	0,27	0,27

Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)	0	0,00	1	0,27	0,27
Предоставление жилого помещения по договору коммерческого найма	0	0,00	1	0,27	0,27
Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства	0	0,00	1	0,27	0,27
Разрешение жилищных споров, ответственность за нарушение жилищного законодательства	0	0,00	1	0,27	0,27

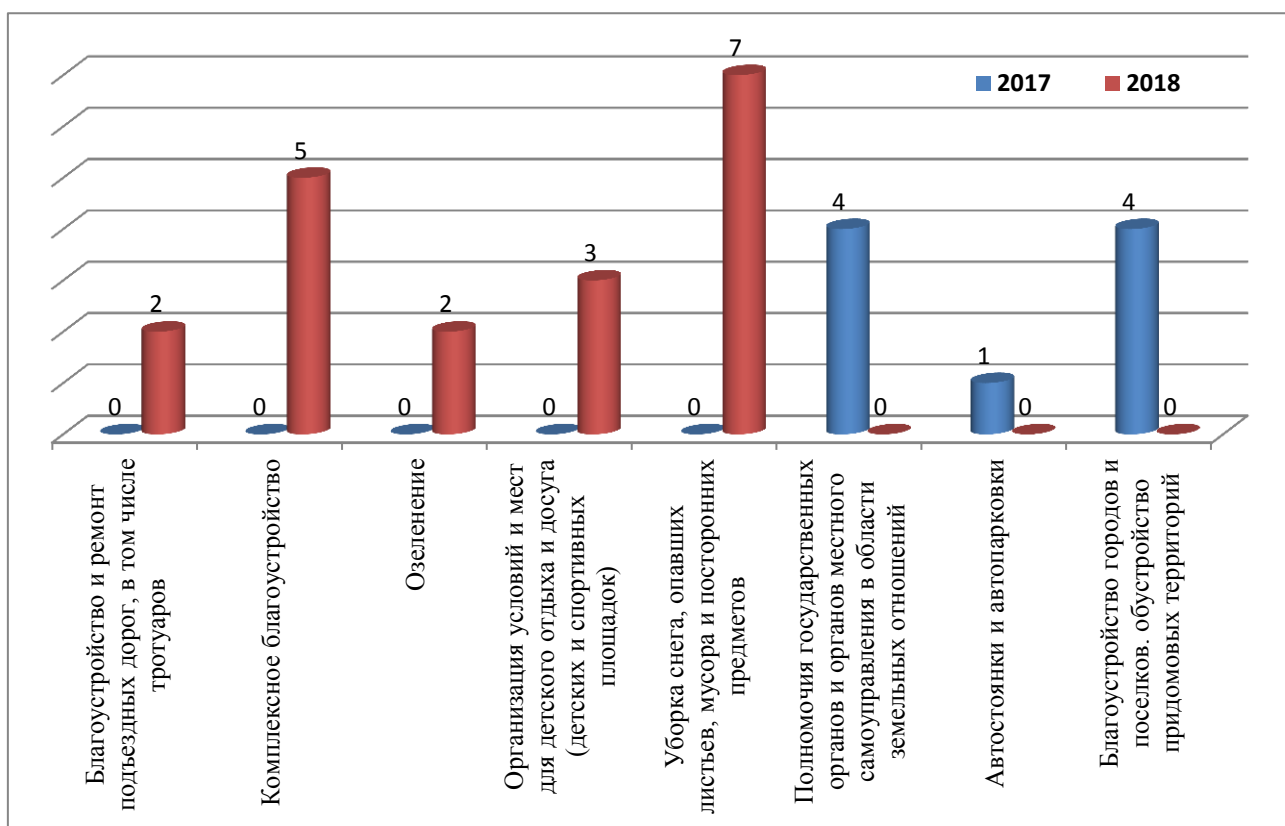
Основной блок данного раздела составляют **вопросы коммунального хозяйства**. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 3,56%.



В 2018 году зарегистрировано 19 обращений граждан по **вопросам экономики**, что составляет 5,21% от общего количества обращений. Рост обращений составил 2,69%.

Вопросы экономики	2017		2018		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	9	2,51	19	5,21	2,69
Градостроительство и архитектура	0	0,00	19	5,21	5,21

Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	0,00	2	0,55	0,55
Комплексное благоустройство	0	0,00	5	1,37	1,37
Озеленение	0	0,00	2	0,55	0,55
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	0,00	3	0,82	0,82
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	0,00	7	1,92	1,92
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	4	1,12	0	0,00	-1,12
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	4	1,12	0	0,00	-1,12
Хозяйственная деятельность	5	1,40	0	0,00	-1,40
Автостоянки и автопарковки	1	0,28	0	0,00	-0,28
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	4	1,12	0	0,00	-1,12



По вопросам обороны, безопасности, законности во 2 квартале 2018 года зарегистрировано 2 обращения, что составляет 0,55% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост числа обращений на 0,55%.

III. Показатели

За 2 квартал 2018 года в комитет поступило 340 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	15	4,52	179	49,04	44,52
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	275	82,83	139	38,08	-44,75
Благодарности	134	40,36	170	46,58	6,21

В отчетном периоде значительно увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 44,52%) при общем росте (на 2,35%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 44,75%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 6,21%).

84 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 19 - по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 29 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан увеличилось на 2,35% (2 кв. 2017 – 332; 2 кв. 2018 – 340).

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	8	10	0,33
Обращения, рассмотренные с выездом на место	9	12	0,57

Во 2 квартале 2018 года почти на том же уровне осталось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 0,57 % увеличилось число обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.