

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2017 года

За 3 квартал 2017 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 161 обращение граждан. По сравнению с этим же периодом 2016 года (183 обращения) наблюдается спад обращений граждан, который составляет 12%.

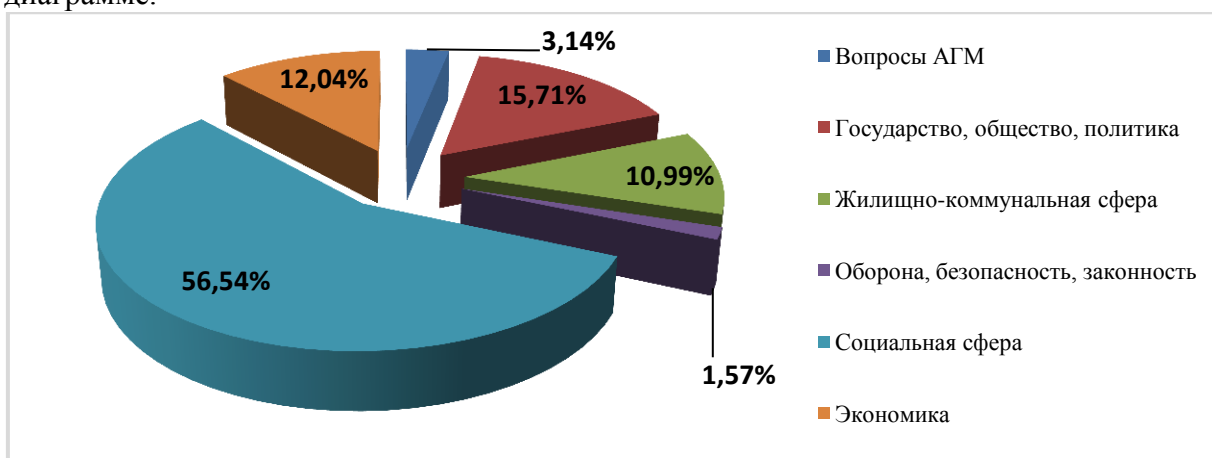
### I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2017 года в сравнении с 3 кварталом 2016 года

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2016 года	3 квартал 2017 года	
Всего поступило обращений	183	161	12

### 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.

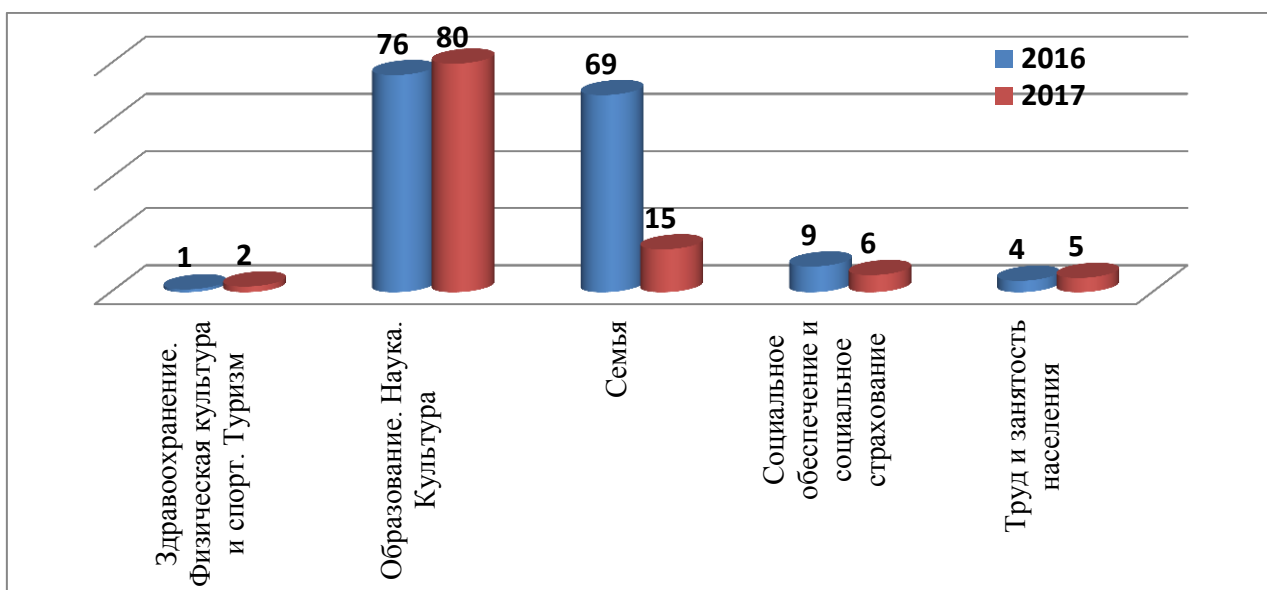


Анализ обращений граждан показывает, что в 3 квартале 2017 года наибольшее количество обращений граждан (56,54%) касаются вопросов социальной сферы (2016 год – 74,65%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 18,1%.

Вопросы социальной сферы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		159	74,65	108	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	1	0,47	2	1,05	0,58
Ремонт образовательных учреждений	16	7,51	14	7,33	-0,18

Система дошкольного образования	4	1,88	7	3,66	1,79
Система основного общего образования	20	9,39	16	8,38	-1,01
<b>Семья</b>	<b>69</b>	<b>32,39</b>	<b>15</b>	<b>7,85</b>	<b>-24,54</b>
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство	67	31,46	10	5,24	-26,22
Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	1	0,47	5	2,62	2,15
Система поиска и поддержки талантливых детей	1	0,47	0	0,00	-0,47
<b>Социальное обеспечение и социальное страхование</b>	<b>9</b>	<b>4,23</b>	<b>6</b>	<b>3,14</b>	<b>-1,08</b>
Назначение и пересмотр размеров пенсий	1	0,47	0	0,00	-0,47
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	1	0,47	0	0,00	-0,47
Создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями. реализация государственной программы «доступная среда на 2011-2015 годы»	2	0,94	0	0,00	-0,94
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	2	0,94	0	0,00	-0,94
Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	3	1,41	6	3,14	1,73
<b>Труд и занятость населения</b>	<b>4</b>	<b>1,88</b>	<b>5</b>	<b>2,62</b>	<b>0,74</b>
Безработица. биржи труда. трудоустройство. организация общественных работ и т.д.	1	0,47	1	0,52	0,05

Начисление заработной платы	1	0,47	0	0,00	-0,47
Организация и оплата труда в бюджетной сфере и на унитарных предприятиях	1	0,47	0	0,00	-0,47
Просьбы о трудоустройстве	1	0,47	2	1,05	0,58
Трудовое законодательство. трудовой кодекс российской федерации	0	0	1	0,52	0,52
Увеличение размера реальной заработной платы	0	0	1	0,52	0,52

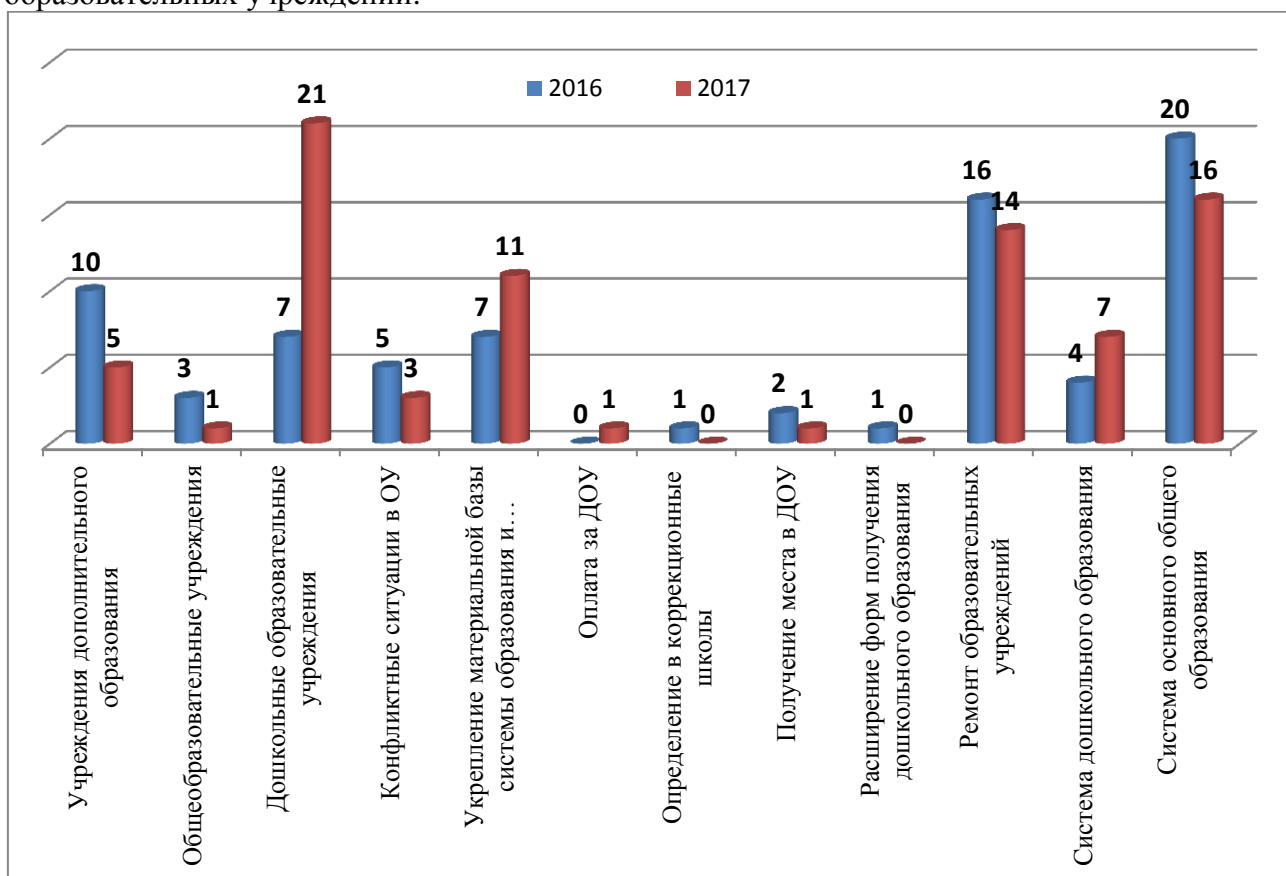


Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования .

**В 2017 году по вопросам образования, науки и культуры** поступило 80 обращения, что составило 41,88% от общего количества обращений. Рост обращений граждан **по вопросам образования, науки и культуры** составил 6,2%.



Наибольшее количество обращений составляют вопросы системы основного общего образования, ремонта образовательных учреждений и дошкольных образовательных учреждений.

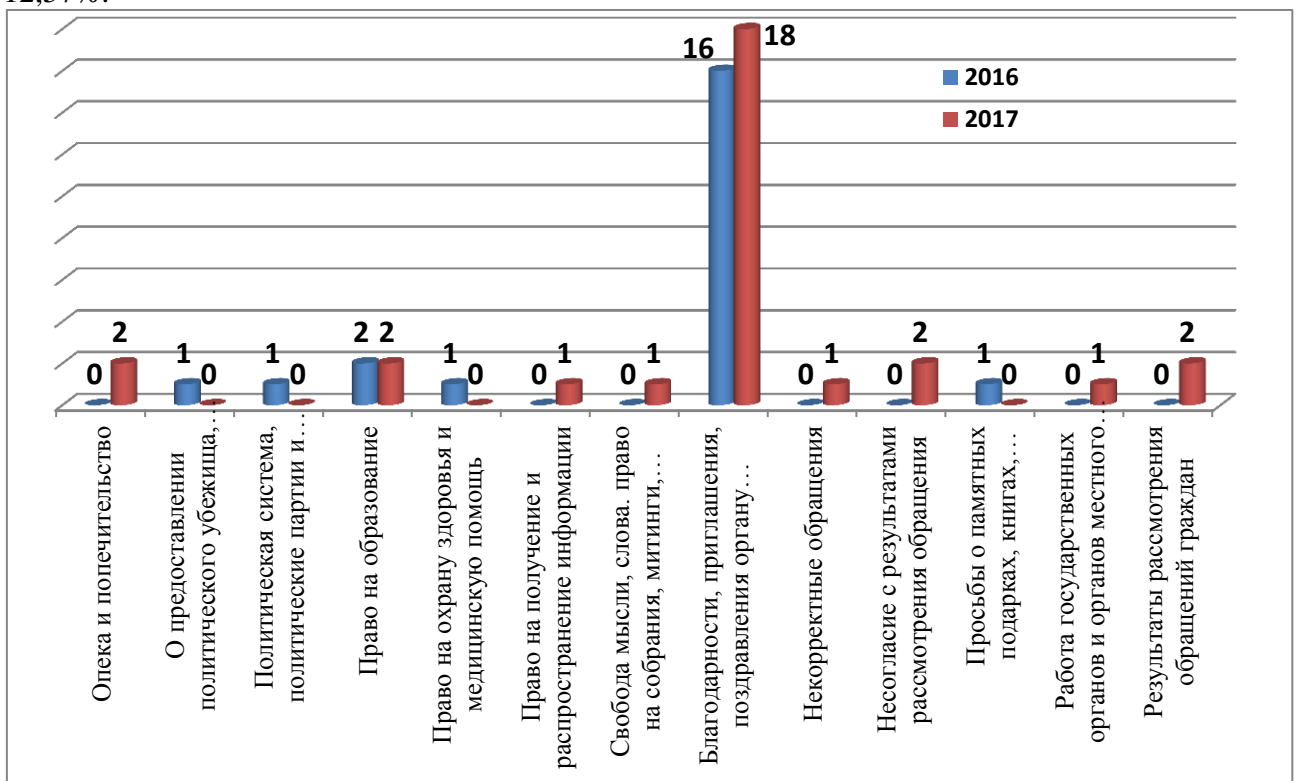


Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 15,71% от общего количества обращений в 2017 году. По сравнению с 2016 годом наблюдается рост числа обращений на 5,38%.

Вопросы Государство, общество, политика	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	<b>22</b>	<b>10,33</b>	<b>30</b>	<b>15,71</b>	
Гражданское право	0	0	2	1,05	1,05
Опека и попечительство	0	0	2	1,05	1,05
Конституционный строй	5	2,35	4	2,09	-0,25
О предоставлении политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища	1	0,47	0	0,00	-0,47
Политическая система, политические партии и общественные объединения	1	0,47	0	0,00	-0,47
Право на образование	2	0,94	2	1,05	0,11
Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	1	0,47	0	0,00	-0,47

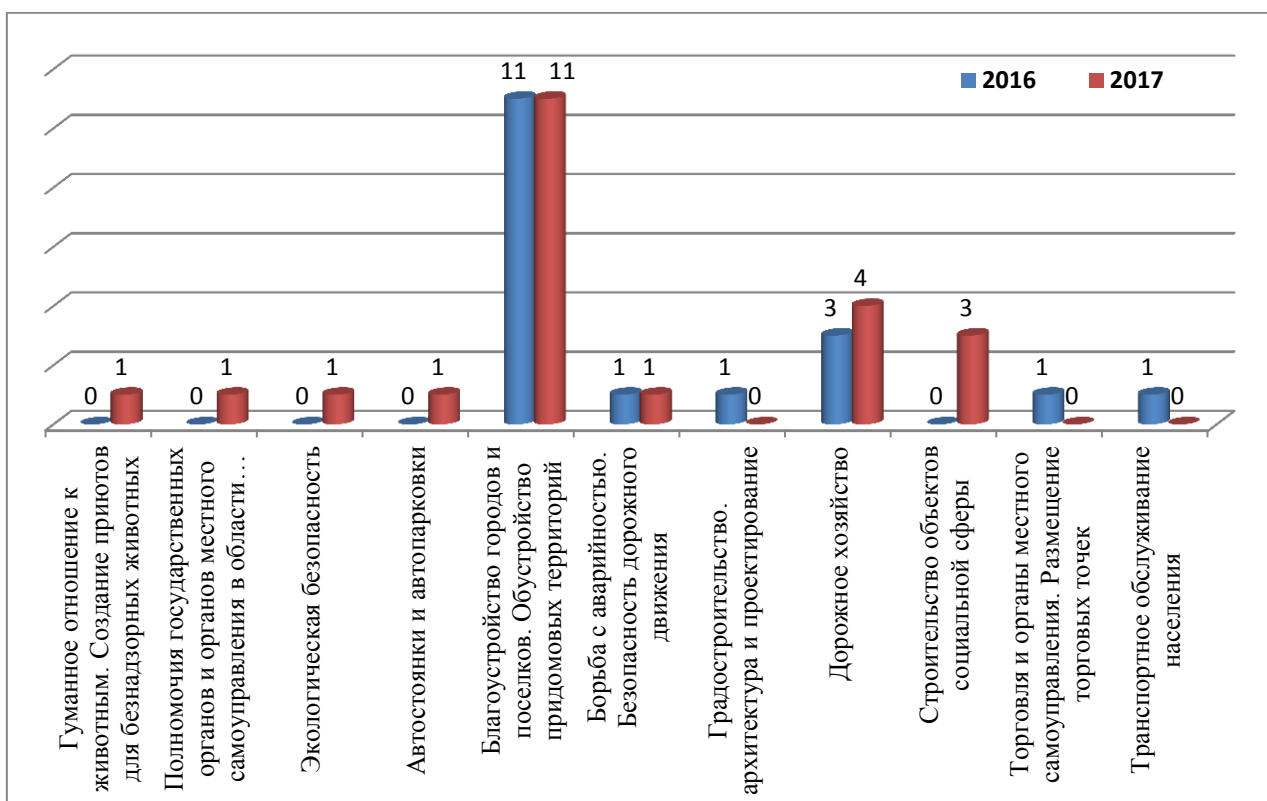
Право на получение и распространение информации	0	0	1	0,52	0,52
Свобода мысли, слова. право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты	0	0	1	0,52	0,52
<b>Основы государственного управления</b>	<b>17</b>	<b>7,98</b>	<b>24</b>	<b>12,57</b>	<b>4,58</b>
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	16	7,51	18	9,42	1,91
Некорректные обращения	0	0	1	0,52	0,52
Несогласие с результатами рассмотрения обращения	0	0	2	1,05	1,05
Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	1	0,47	0	0,00	-0,47
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан	0	0	1	0,52	0,52
Результаты рассмотрения обращений граждан	0	0	2	1,05	1,05

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Основы государственного управления», которых зарегистрировано 24, что составляет 12,57%.



В 2017 году зарегистрировано 23 обращения граждан по вопросам экономики, что составляет 12,04% от общего количества обращений. Рост обращений составил 3,59%.

Вопросы экономики	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	18	8,45	23	12,04	
<b>Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1,57</b>	<b>1,57</b>
Гуманное отношение к животным. создание приютов для безнадзорных животных	0	0	1	0,52	0,52
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	0	0	1	0,52	0,52
Экологическая безопасность	0	0	1	0,52	0,52
<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>18</b>	<b>8,45</b>	<b>20</b>	<b>10,47</b>	<b>2,02</b>
Автостоянки и автопарковки	0	0	1	0,52	0,52
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	11	5,16	11	5,76	0,59
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	1	0,47	1	0,52	0,05
Градостроительство. архитектура и проектирование	1	0,47	0	0,00	-0,47
Дорожное хозяйство	3	1,41	4	2,09	0,69
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	0	3	1,57	1,57
Торговля и органы местного самоуправления. размещение торговых точек	1	0,47	0	0,00	-0,47
Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок)	1	0,47	0	0,00	-0,47

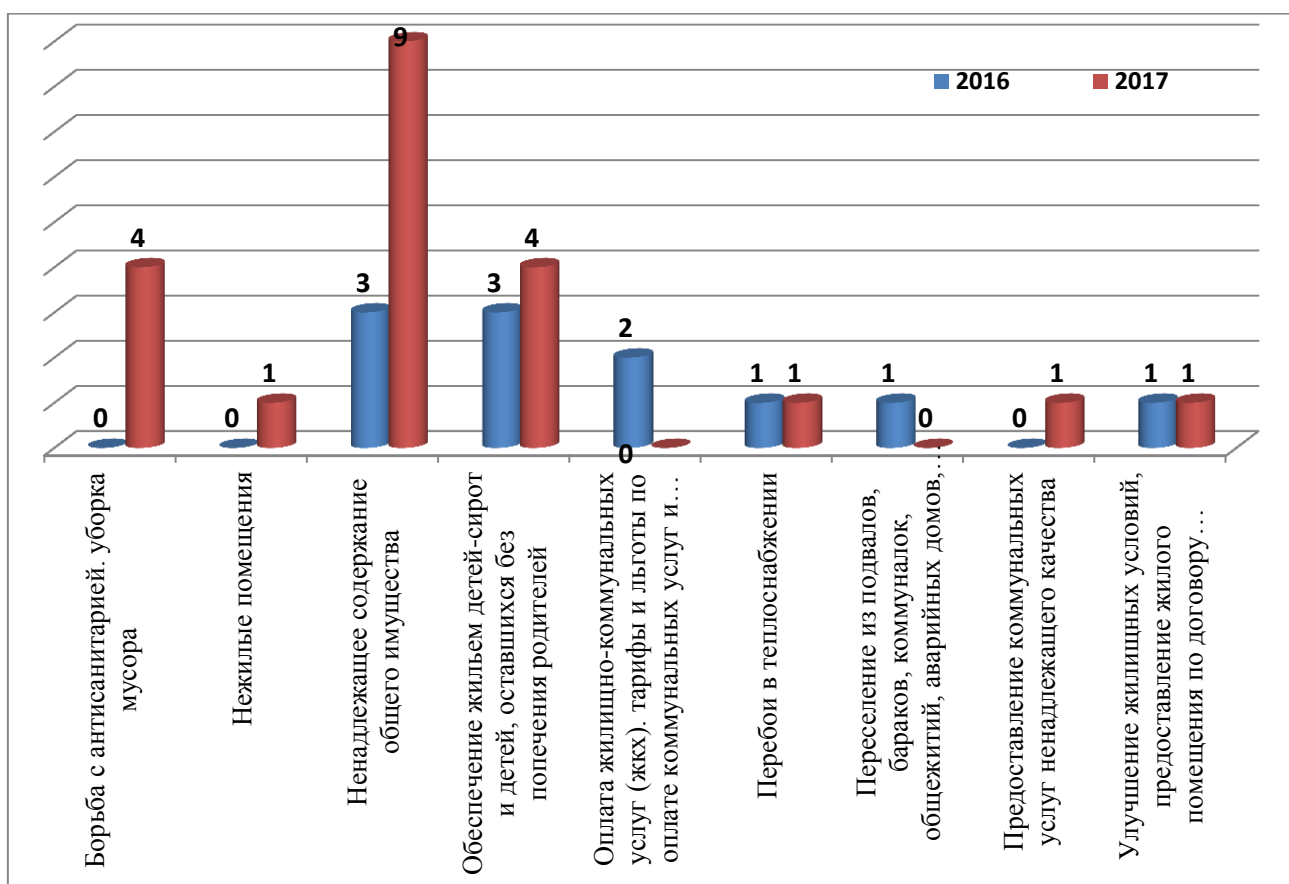


**По вопросам жилищно-коммунальной сферы** в 2017 году зарегистрировано 21 обращение, что составляет 10,99% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 5,83%.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы	2016		2017		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	<b>11</b>	<b>5,16</b>	<b>21</b>	<b>10,99</b>	
Борьба с антисанитарией. уборка мусора	0	0	4	2,09	2,09
Нежилые помещения	0	0	1	0,52	0,52
Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	3	1,41	9	4,71	3,30
Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	3	1,41	4	2,09	0,69
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	2	0,94	0	0,00	-0,94

Перебои в теплоснабжении	1	0,47	1	0,52	0,05
Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	1	0,47	0	0,00	-0,47
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	0	0	1	0,52	0,52
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	1	0,47	1	0,52	0,05

Основной блок данного раздела составляют **вопросы ненадлежащего содержания общего имущества**. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 3,3 %.



**Административные вопросы** составляют 3,14% от общего количества обращений граждан в 2017 году. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 2,67%.

По вопросам обороны, безопасности, законности зарегистрировано 3 обращения, что составляет 1,57%. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост на 0,63%.



### III. Показатели

За 3 квартал 2017 года в комитет поступило 161 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	18	8,45	22	11,52	3,07
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	124	58,22	110	57,59	- 0,62
Благодарности	15	7,04	15	7,85	0,81

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 3,07%) при общем спаде (на 12%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 0,62%) и на том же уровне осталось количество благодарностей.

80 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования, 15 – по вопросам опеки и попечительства, охраны прав несовершеннолетних, 14 – по вопросам содержания и ремонта образовательных учреждений.

Количество обращений граждан уменьшилось на 12% (3 кв. 2016 – 183; 3 кв. 2017 – 161).

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.

	2016 год	2017 год	Динамика, %
Личный прием	2	1	50%
Обращения, рассмотренные с выездом на место	16	29	44,8

В 3 квартале 2017 года почти на том же уровне осталось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 44,8% увеличилось число обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.