

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2018 год

За 2018 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 970 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2017 года (931 обращение) наблюдается небольшое увеличение количества обращений граждан, которое составляет 4,02%.

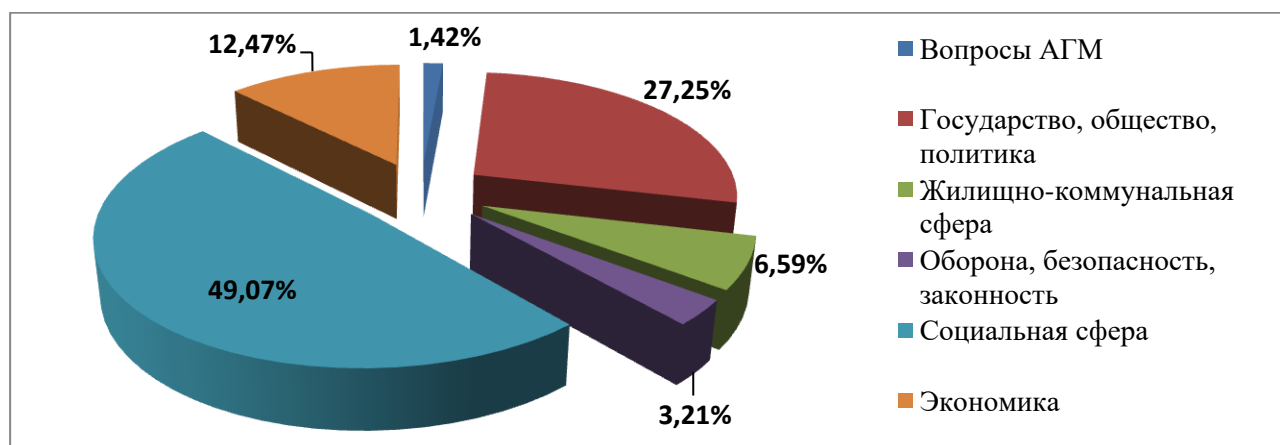
I. Динамика обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2018 год в сравнении с 2017 годом

| Вопросы | Кол-во обращений | | Динамика, % |
|---------------------------|------------------|----------|----------------|
| | 2017 год | 2018 год | |
| Всего поступило обращений | 931 | 970 | 4,02 |

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 Lotus Notes.

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.



Анализ обращений граждан показывает, что в 2018 году наибольшее количество обращений граждан (49,07%) касаются вопросов раздела «Социальная сфера» (2017 год – 56,82%). Наблюдается спад обращений по данному вопросу на 7,75%.

| Вопросы раздела «Социальная сфера» | 2017 | | 2018 | | Динамика, % |
|--|--------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|----------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | |
| | | 596 | 56,82 | 551 | |
| Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества) | 4 | 0,38 | 8 | 0,71 | 0,33 |

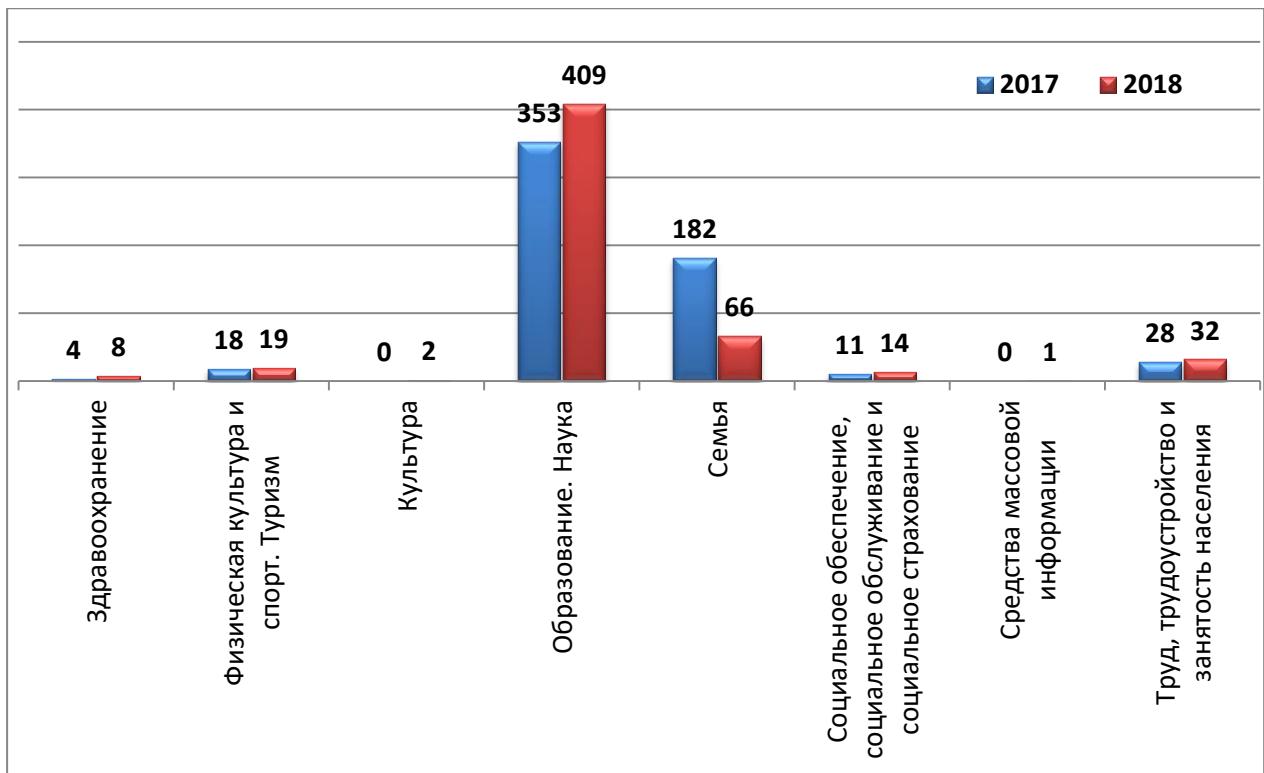
| | | | | | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике | 0 | 0 | 3 | 0,27 | 0,27 |
| Государственное и муниципальное здравоохранение | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Лекарственное обеспечение | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 1 | 0,10 | 1 | 0,09 | -0,01 |
| Лицензирование медицинской и фармацевтической деятельности | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Работа аптек | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 1 | 0,10 | 2 | 0,18 | 0,08 |
| Физическая культура и спорт. Туризм | 18 | 1,72 | 19 | 1,69 | -0,02 |
| Доступность физической культуры и спорта | 0 | 0 | 16 | 1,42 | 1,42 |
| Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта | 0 | 0 | 3 | 0,27 | 0,27 |
| Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта | 3 | 0,29 | 0 | 0 | -0,29 |
| Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта | 13 | 1,24 | 0 | 0 | -1,24 |
| Физическая культура населения, физическое воспитание | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Культура | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Культурное наследие народов Российской Федерации и сохранение историко-культурных территорий | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Образование. Наука | 353 | 33,65 | 409 | 36,42 | 2,77 |
| Восстановление утраченных документов об образовании | 0 | 0 | 3 | 0,27 | 0,27 |
| Государственная итоговая аттестация обучающихся | 3 | 0,29 | 4 | 0,36 | 0,07 |
| Общеобразовательные учреждения | 16 | 1,53 | 0 | 0 | -1,53 |
| Детские дошкольные воспитательные учреждения. Оплата за них | 49 | 4,67 | 0 | 0 | -4,67 |
| Деятельность спортивных школ | 0 | 0 | 5 | 0,45 | 0,45 |
| Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | 0 | 0 | 3 | 0,27 | 0,27 |

| | | | | | |
|---|----|------|----|------|-------|
| Заработная плата педагогических работников | 0 | 0 | 7 | 0,62 | 0,62 |
| Контроль качества и надзор в сфере образования | 0 | 0 | 14 | 1,25 | 1,25 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 21 | 2,00 | 44 | 3,92 | 1,92 |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 0 | 0 | 30 | 2,67 | 2,67 |
| Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 0 | 0 | 32 | 2,85 | 2,85 |
| Мероприятия стимулирующего характера. поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.) | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях | 0 | 0 | 8 | 0,71 | 0,71 |
| Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 0 | 0 | 12 | 1,07 | 1,07 |
| Образование и патриотическое воспитание | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Образование, полученное в иностранном государстве | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу | 0 | 0 | 70 | 6,23 | 6,23 |
| Образовательный процесс, укрепление материальной базы системы образования и финансирование | 30 | 2,86 | 0 | 0 | -2,86 |
| Питание обучающихся | 0 | 0 | 8 | 0,71 | 0,71 |
| Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях | 8 | 0,76 | 0 | 0 | -0,76 |
| Поступление в образовательные организации | 0 | 0 | 65 | 5,79 | 5,79 |
| Проведение общественных мероприятий | 0 | 0 | 3 | 0,27 | 0,27 |
| Программы обучения и учебники | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Ремонт образовательных учреждений | 43 | 4,10 | 0 | 0 | -4,10 |
| Система дошкольного образования | 58 | 5,53 | 0 | 0 | -5,53 |
| Система основного общего образования | 91 | 8,67 | 1 | 0,09 | -8,59 |
| Система поиска и поддержки талантливых детей | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |

| | | | | | |
|--|------------|--------------|-----------|-------------|---------------|
| Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций | 2 | 0,19 | 3 | 0,27 | 0,08 |
| Труд и социальная защита работников системы образования | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Условия проведения образовательного процесса | 0 | 0 | 95 | 8,46 | 8,46 |
| Учреждения дополнительного образования, лагеря отдыха и т.д. | 26 | 2,48 | 0 | 0 | -2,48 |
| Семья | 182 | 17,35 | 66 | 5,88 | -11,47 |
| Выплаты пособий и компенсаций на детей | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Лишение родительских прав | 0 | 0 | 4 | 0,36 | 0,36 |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство | 44 | 4,19 | 15 | 1,34 | -2,86 |
| Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 137 | 13,06 | 31 | 2,76 | -10,30 |
| Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Права и обязанности родителей и детей | 0 | 0 | 13 | 1,16 | 1,16 |
| Социальное обеспечение, социальное обслуживание и социальное страхование | 11 | 1,05 | 14 | 1,25 | 0,20 |
| Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта". Льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Меры социальной поддержки педагогических работников | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |

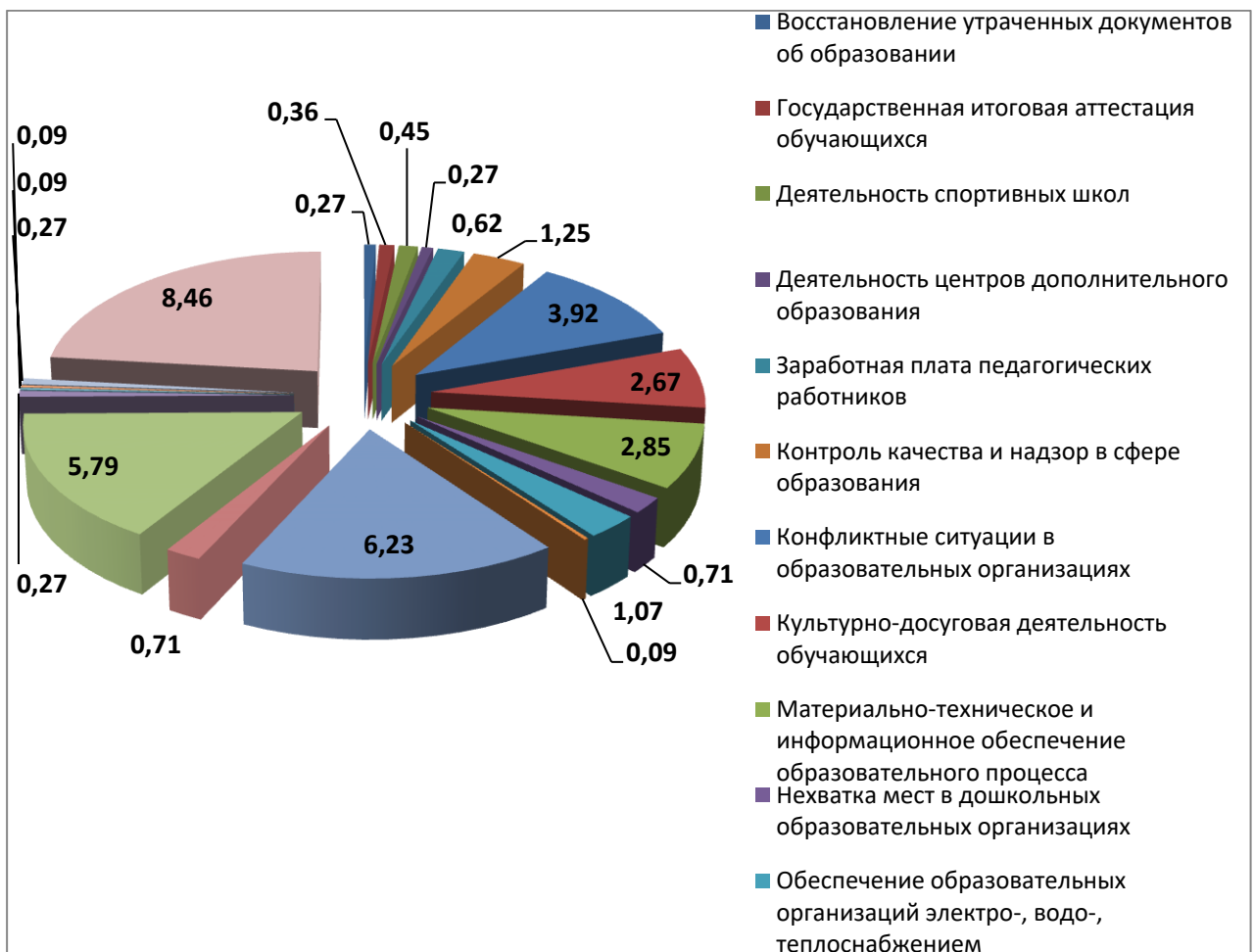
| | | | | | |
|---|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов | 1 | 0,10 | 2 | 0,18 | 0,08 |
| Социальная защита работающих в условиях Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Социальное обеспечение и льготы инвалидов вое, участников ВОВ, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников | 1 | 0,10 | 1 | 0,09 | -0,01 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 7 | 0,67 | 0 | 0 | -0,67 |
| 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 | 6 | 0,53 | 0,53 |
| Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации) | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Материально-техническое и финансовое обеспечение средств массовой информации | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Труд, трудоустройство и занятость населения | 28 | 2,67 | 32 | 2,85 | 0,18 |
| Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Организация общественных работ. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения и т.д. | 5 | 0,48 | 2 | 0,18 | -0,30 |
| Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений.резерв управленческих кадров | 0 | 0 | 3 | 0,27 | 0,27 |
| Индексация заработной платы | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Надзор и контроль за соблюдением законодательства | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |

| | | | | | |
|--|---|------|----|------|-------|
| Начисление заработной платы | 4 | 0,38 | 0 | 0 | -0,38 |
| Организация труда и зарплата в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан. трудовые вопросы работающих в районах крайнего севера | 0 | 0 | 4 | 0,36 | 0,36 |
| Отсутствие роста заработной платы в бюджетной сфере | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Охрана труда. условия труда. организация техники безопасности. аттестация рабочих мест и работников | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Просьбы о трудоустройстве | 6 | 0,57 | 0 | 0 | -0,57 |
| Профессиональные стандарты | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров. восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Трудовое законодательство. трудовой кодекс российской федерации | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 2 | 0,19 | 12 | 1,07 | 0,88 |
| Трудовые вопросы работающих в районах Крайнего Севера | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Увеличение размера реальной заработной платы | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | 1 | 0,10 | 4 | 0,36 | 0,26 |



Основной блок обращений в данном разделе принадлежит вопросам образования.

По вопросам образования и науки поступило 409 обращений, что составило 36,42% от общего количества обращений. Рост обращений граждан по вопросам образования и науки составил 2,77%.



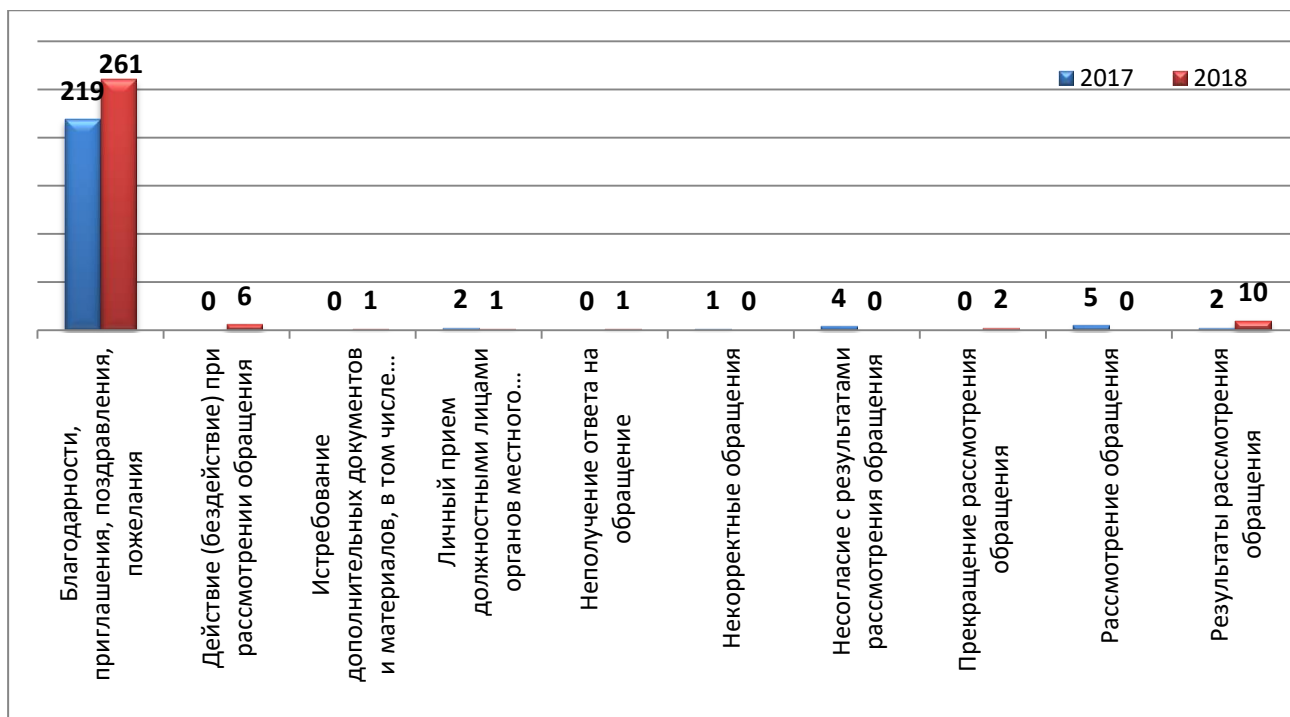
Вопросы раздела «Государство, общество, политика» составляют 27,25% от общего количества обращений в 2018 году. По сравнению с 2017 годом наблюдается рост числа обращений на 0,65%.

| Вопросы раздела «Государство, общество, политика» | 2017 | | 2018 | | Динамика, % |
|---|-----------------|------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | |
| | 279 | 26,60 | 306 | 27,25 | |
| Административные правонарушения и административная ответственность | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Привлечение к административной ответственности | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Почетные звания | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Государственные языки (языки народов) в Российской Федерации | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Использование и защита языков в Российской Федерации. Государственный язык Российской Федерации, государственные языки республик в составе Российской Федерации | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Гражданское право | 10 | 0,95 | 0 | 0 | -0,95 |
| Опека и попечительство | 10 | 0,95 | 0 | 0 | -0,95 |
| Конституционный строй | 30 | 2,86 | 3 | 0,27 | -2,59 |
| Молодежная политика | 1 | 0,10 | 1 | 0,09 | -0,01 |
| Награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Обжалование действий (бездействий) должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления в административном порядке | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Права инвалидов | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Право на образование | 8 | 0,76 | 1 | 0,09 | -0,67 |
| Право на получение и | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |

| | | | | | |
|---|------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| распространение информации | | | | | |
| Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Праздники.памятные даты. юбилеи | 13 | 1,24 | 1 | 0,09 | -1,15 |
| Свобода мысли, слова.право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Местное самоуправление | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | 233 | 22,21 | 282 | 25,11 | 2,90 |
| Благодарности, приглашения, поздравления, пожелания | 219 | 20,88 | 261 | 23,24 | 2,36 |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 0 | 0 | 6 | 0,53 | 0,53 |
| Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 2 | 0,19 | 1 | 0,09 | -0,10 |
| Неполучение ответа на обращение | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Некорректные обращения | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Несогласие с результатами рассмотрения обращения | 4 | 0,38 | 0 | 0 | -0,38 |
| Прекращение рассмотрения обращения | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Рассмотрение обращения | 5 | 0,48 | 0 | 0 | -0,48 |
| Результаты рассмотрения обращения | 2 | 0,19 | 10 | 0,89 | 0,70 |
| Общественные и религиозные объединения | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |

| | | | | | |
|---|----------|-------------|----------|-------------|--------------|
| малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не | | | | | |
| Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Арендные отношения | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Государственные и муниципальные услуги (многофункциональные центры) | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Основы государственного управления | 6 | 0,57 | 0 | 0 | -0,57 |
| Муниципальные закупки, конкурсы, аукционы | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Правоохранительная служба | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран) | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан | 3 | 0,29 | 0 | 0 | -0,29 |
| Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека) | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Права и свободы человека и гражданина | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права) | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Эффективность использования муниципального имущества | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Праздники. Памятные даты. Юбилеи | 0 | 0 | 9 | 0,80 | 0,80 |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи | 0 | 0 | 9 | 0,80 | 0,80 |
| Референдум. Выборы. Избирательная система | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Выборы президента Российской Федерации | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |

Наибольшее количество обращений граждан в этом разделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 282, что составляет 25,11%.



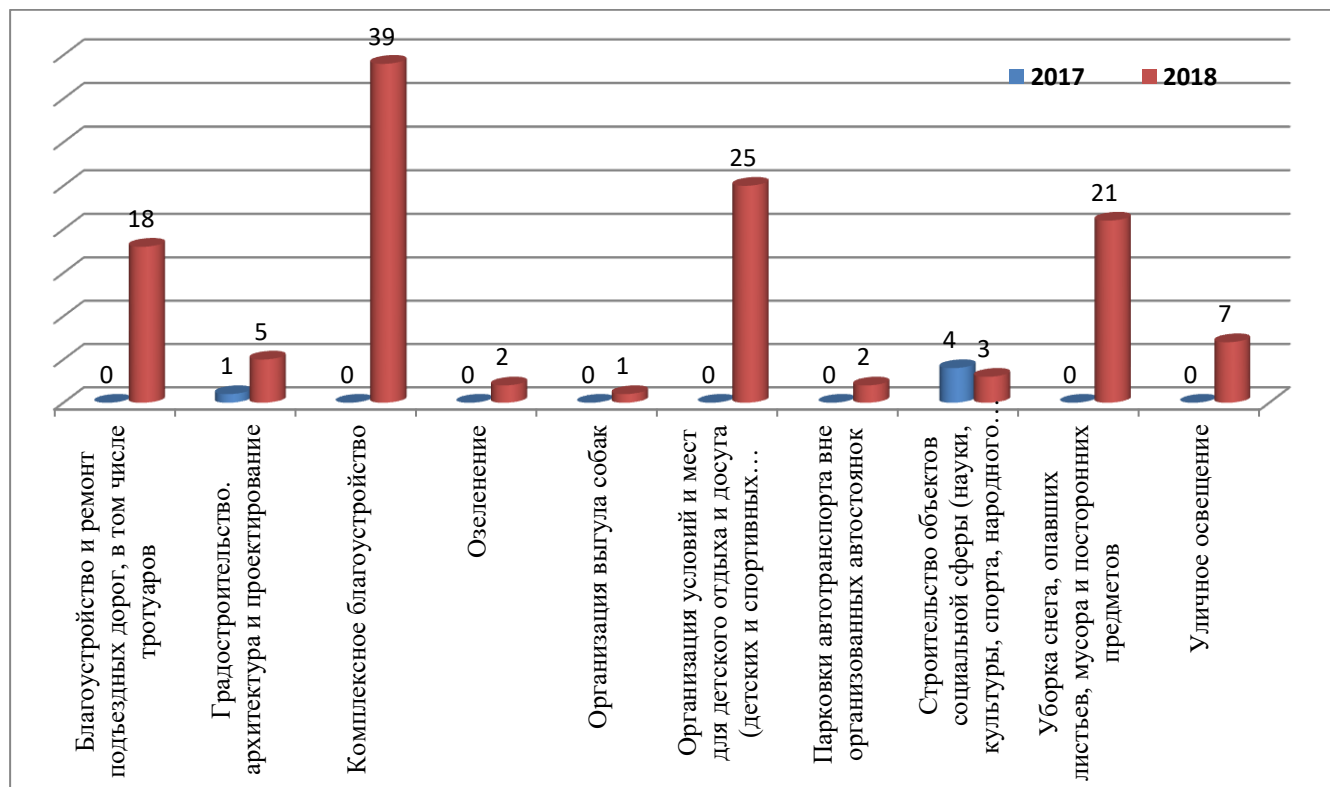
В 2018 году зарегистрировано 140 обращений граждан по **экономическим вопросам**, что составляет 12,47% от общего количества обращений. Рост обращений составил 5,79 %.

| Вопросы раздела «Экономика» | 2017 | | 2018 | | Динамика, % |
|---|-----------------|------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | |
| | 70 | 6,67 | 140 | 12,47 | |
| Бухгалтерский учет и финансовая отчетность | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Бухгалтерский учет. требования к бухгалтерскому учету | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Градостроительство и архитектура | 5 | 0,48 | 123 | 10,95 | 10,48 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 0 | 0 | 18 | 1,60 | 1,60 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 1 | 0,10 | 5 | 0,45 | 0,35 |
| Комплексное благоустройство | 0 | 0 | 39 | 3,47 | 3,47 |
| Озеленение | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Организация выгула собак | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 0 | 0 | 25 | 2,23 | 2,23 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, | 4 | 0,38 | 3 | 0,27 | -0,11 |

| | | | | | |
|--|----------|-------------|----------|-------------|--------------|
| культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | | | | | |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 0 | 0 | 21 | 1,87 | 1,87 |
| Уличное освещение | 0 | 0 | 7 | 0,62 | 0,62 |
| Информация и информатизация | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Реклама (за исключением рекламы в сми) | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Налоги и сборы | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Оказание услуг в электронной форме.пользование информационными ресурсами | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Общественное питание | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Предприятия общественного питания | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества) | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Причинение вреда здоровью вследствие нападения животных | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 7 | 0,67 | 0 | 0 | -0,67 |
| Гуманное отношение к животным.создание приютов для безнадзорных животных | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений | 5 | 0,48 | 0 | 0 | -0,48 |
| Экологическая безопасность | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Реклама (за исключением рекламы в СМИ) | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Реклама | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Строительство | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Согласование строительства | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Строительство и реконструкция дорог | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Транспорт | 4 | 0,38 | 9 | 0,80 | 0,42 |
| Борьба с аварийностью.безопасность дорожного движения | 3 | 0,29 | 3 | 0,27 | -0,02 |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | 0 | 0 | 4 | 0,36 | 0,36 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, | 1 | 0,10 | 1 | 0,09 | -0,01 |

| | | | | | |
|---|-----------|-------------|----------|----------|--------------|
| повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок) | | | | | |
| Хозяйственная деятельность | 53 | 5,05 | 0 | 0 | -5,05 |
| Автостоянки и автопарковки | 5 | 0,48 | 0 | 0 | -0,48 |
| Благоустройство городов и поселков.обустройство придомовых территорий | 33 | 3,15 | 0 | 0 | -3,15 |
| Дорожное хозяйство | 15 | 1,43 | 0 | 0 | -1,43 |

Наибольшее количество обращений составляют вопросы градостроительства и архитектуры.



По вопросам жилищно-коммунальной сферы в 2018 году зарегистрировано 74 обращения, что составляет 6,59% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад на 0,66%.

| Вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера» | 2017 | | 2018 | | Динамика, % |
|---|-----------------|------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | |
| | 76 | 7,24 | 74 | 6,59 | |
| Жилище | 76 | 7,24 | 36 | 3,21 | -4,04 |
| Борьба с антисанитарией.уборка мусора | 7 | 0,67 | 0 | 0 | -0,67 |
| Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Выселение из жилища | 2 | 0,19 | 2 | 0,18 | -0,01 |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|-------------|-------------|
| Муниципальный жилищный фонд | 2 | 0,19 | 1 | 0,09 | -0,10 |
| Нарушения при распределении жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, и улучшении жилищных условий | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Нежилые помещения | 2 | 0,19 | 4 | 0,36 | 0,17 |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 30 | 2,86 | 0 | 0 | -2,86 |
| Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 16 | 1,53 | 16 | 1,42 | -0,10 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии | 2 | 0,19 | 2 | 0,18 | -0,01 |
| Перебои в теплоснабжении | 2 | 0,19 | 3 | 0,27 | 0,08 |
| Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 1 | 0,10 | 1 | 0,09 | -0,01 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 5 | 0,48 | 7 | 0,62 | 0,15 |
| Ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Жилищный фонд | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Приватизация жилищного фонда. Деприватизация | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |

| | | | | | |
|--|----------|----------|-----------|-------------|-------------|
| Коммунальное хозяйство | 0 | 0 | 25 | 2,23 | 2,23 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 0 | 0 | 4 | 0,36 | 0,36 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 0 | 0 | 14 | 1,25 | 1,25 |
| Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Частный жилищный фонд | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) | 0 | 0 | 11 | 0,98 | 0,98 |
| Внеочередное обеспечение жилыми помещениями | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Коммерческий найм жилого помещения | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 0 | 0 | 4 | 0,36 | 0,36 |

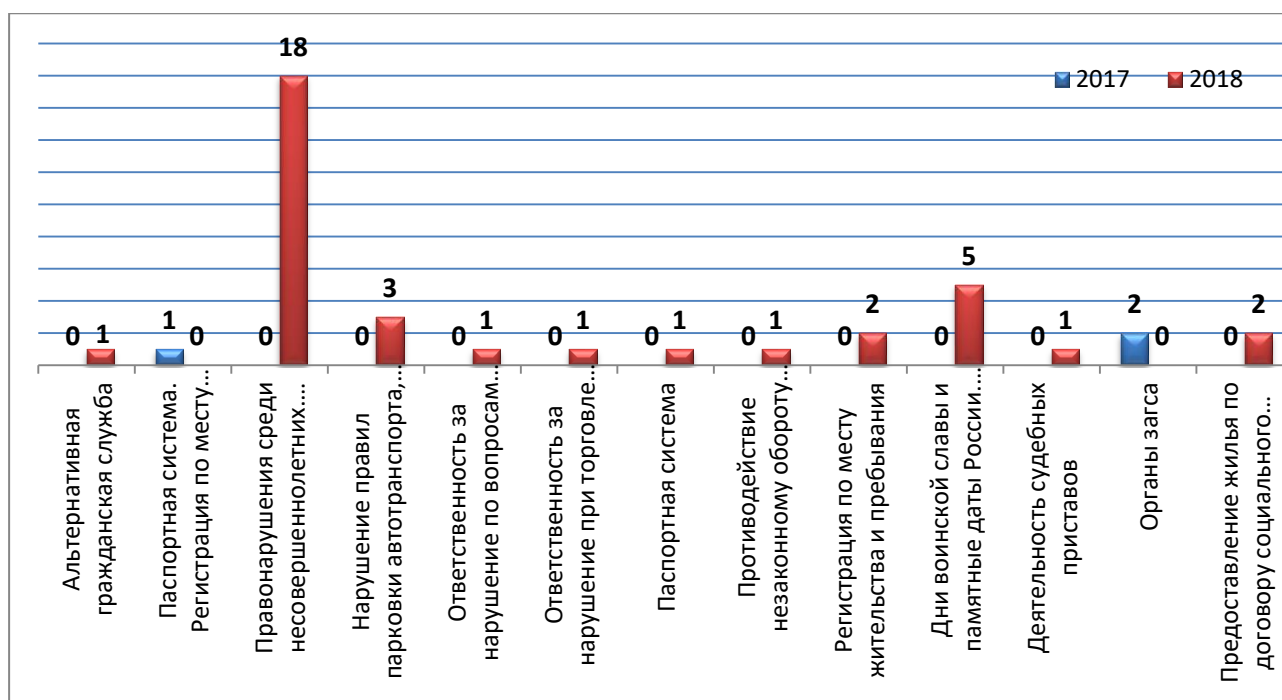
| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|-------------|-------------|
| Предоставление жилого помещения по договору коммерческого найма | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |



По вопросам раздела «Оборона, безопасность, законность» в 2018 году зарегистрировано 36 обращений, что составляет 3,21% от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается рост на 2,92%.

| Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» | 2017 | | 2018 | | Динамика, % |
|---|--------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|----------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | |
| | 3 | 0,29 | 36 | 3,21 | |
| Альтернативная гражданская служба | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Альтернативная гражданская служба | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 1 | 0,10 | 0 | 0,00 | -0,10 |
| Паспортная система.Регистрация по месту жительства и месту пребывания | 1 | 0,10 | 0 | 0,00 | -0,10 |
| Безопасность личности | 0 | 0 | 18 | 1,60 | 1,60 |
| Правонарушения среди несовершеннолетних, беспризорность | 0 | 0 | 18 | 1,60 | 1,60 |
| Безопасность общества | 0 | 0 | 9 | 0,80 | 0,80 |
| Нарушение правил парковки | 0 | 0 | 3 | 0,27 | 0,27 |

| | | | | | |
|--|----------|-------------|----------|-------------|--------------|
| автотранспорта, в том числе на внутривозвратной территории и вне организованных автостоянок | | | | | |
| Ответственность за нарушение по вопросам образования | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Ответственность за нарушение при торговле алкогольной продукцией | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Паспортная система | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Противодействие незаконному обороту наркотиков, этилового спирта и алкогольной спиртосодержащей продукции | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Регистрация по месту жительства и пребывания | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Военная служба | 0 | 0 | 5 | 0,45 | 0,45 |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание | 0 | 0 | 5 | 0,45 | 0,45 |
| Органы юстиции | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Деятельность судебных приставов | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Органы загса | 2 | 0,19 | 0 | 0 | -0,19 |
| Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |
| Предоставление жилья по договору социального найма | 0 | 0 | 2 | 0,18 | 0,18 |



Административные вопросы составляют 1,42% от общего количества обращений граждан в 2018 году. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается спад на 0,96%.

| Административные вопросы | 2017 | | 2018 | | Динамика, % |
|--|-----------------|------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------|
| | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | Кол-во вопросов | % от общего кол-ва обращений | |
| | 25 | 2,38 | 16 | 1,42 | |
| Муниципальные услуги | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Организация и проведение официальных физкультурных и спортивных мероприятий города мурманска | 1 | 0,10 | 0 | 0 | -0,10 |
| Прочие | 24 | 2,29 | 16 | 1,42 | -0,86 |
| «Город чистоты» | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Административные правонарушения | 4 | 0,38 | 8 | 0,71 | 0,33 |
| Бездомные собаки | 4 | 0,38 | 2 | 0,18 | -0,20 |
| Проведение собрания собственников | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 0,09 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 1 | 0,10 | 2 | 0,18 | 0,08 |
| Прочие вопросы | 15 | 1,43 | 2 | 0,18 | -1,25 |

III. Показатели

За 2018 год в комитет поступило 970 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 | 83 | 8,92 | 325 | 33,51 | 24,59 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 841 | 90,33 | 617 | 63,61 | -26,72 |
| Благодарности | 220 | 23,63 | 259 | 26,70 | 3,07 |

В отчетном периоде увеличился процент положительно решенных обращений (рост составил 24,59%) при общем увеличении (на 4,02%), поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшился процент обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 26,72%) и незначительно увеличилось количество благодарностей (рост составил 3,07%).

Количество обращений граждан увеличилось на 4,02% (2017 – 931; 2018 – 970).

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 | 20 | 18 | -0,29 |
| Обращения, рассмотренные с выездом на место | 81 | 82 | -0,25 |

В 2018 году уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

Характер обращений граждан не изменился.