

О работе с обращениями граждан в 2018 году

Работа с обращениями граждан Управлением образования Администрации города Керчи направлена на выполнение Федерального Закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 2018 году в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 313 (I квартал – 81, II квартал – 73, III квартал – 81, IV квартал - 78) письменных обращений граждан, что в 2 раза меньше, чем в 2017 году (654), из них на 266 обращений (84,98 %) были даны разъяснения, на 47 (15,02 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 141 (47,2%), жалобы и проблемы – 172 (52,8%).

Коллективных обращений – 12.

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 211 обращение, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 188 (60,06%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 8 (2,56%);

– Прокуратура города Керчи – 15 (4,79%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 78,72% (148), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 26,6% (50), в адрес Администрации Президента РФ – 28,19 % (53), что составляет 32,91 % (103) от общего количества обращений.

Личных обращений поступило 102 (32,59%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 99 (31,63%);

✓ Материально-технического обеспечения – 56 (17,89%);

✓ Оказание содействия - 44 (14,06%)

✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 41 (13,10%);

✓ Вопросы материального характера – 16 (5,11%);

✓ Прочее – 57 (18,21%).

По-прежнему остается достаточно высоким процент обращений по вопросам, касающимся устройства детей в образовательные учреждения и материально-технического обеспечения образовательных учреждений. Кроме того, увеличилось количество обращений по возникшим конфликтным ситуациям.

Рассмотрение и выполнение обращений граждан, организация приема находится на личном контроле начальника управления образования. Все обращения граждан рассматриваются работниками управления образования своевременно, при необходимости с выездом на место или приглашением

заявителя. Анализ работы с обращениями граждан рассматривается на аппаратных совещаниях при начальнике управления образования

В 2018 году на личный прием к начальнику управления образования обратились 48 человек, все вопросы рассмотрены и в основном решены положительно.

Работа по рассмотрению писем, заявлений и жалоб граждан проводится в соответствии с действующим законодательством, при этом акцентируется внимание на персональную ответственность работников за качество и сроки рассмотрения документов.