

О работе с обращениями граждан за 9 месяцев 2017 года

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».

За 9 месяцев 2017 года в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 381 письменное обращение граждан, что на 40% больше, чем за аналогичный период 2016 года (228), из них на 157 (41%) обращения были даны разъяснения, на 224 (59%) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 301 (79%), жалобы и проблемы – 80 (21%).

Коллективных обращений поступило 10 (3%).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 123 (32%) обращений, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 106 (28%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 11 (3%);

– Прокуратура города Керчи – 3 (1%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 72% (76), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым - 27% (29), в адрес Администрации Президента РФ – 26 % (28), что составляет 15 % (57) от общего количества обращений.

Личных обращений поступило 258 (68%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

✓ Изменения в электронной очереди в ДОО – 195 (34%);

✓ Материально-техническое обеспечение – 46 (18%);

✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 56 (17%);

✓ Выплата заработной платы и другие вопросы материального характера – 19 (8%);

✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 20 (6%);

✓ Предоставление справок – 13 (5%);

✓ Оказание содействия – 5

✓ Прочее – 27 (12%).

По-прежнему остается достаточно высоким процент обращений, по вопросам, касающихся устройства детей в дошкольные учреждения и материально-технического обеспечения образовательных учреждений.

Рассмотрение и выполнение обращений граждан, организация приема находится на личном контроле начальника управления образования.

За 9 месяцев 2017 года на личный прием к начальнику управления образования обратились 39 человек, в основном вопросы решены положительно, на остальные вопросы даны разъяснения.

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. Все жалобы, письма, заявления граждан рассматриваются работниками управления образования своевременно, при необходимости с выездом на место или приглашением заявителя.