

О работе с обращениями граждан в 1 квартале 2021 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 1 квартал 2021 года в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 68 письменных обращений граждан, что на 5 обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 года (73), из них на 65 обращений (95,58 %) были даны разъяснения, на 4 (4,41 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 11 (22,06%), жалобы и проблемы – 53 (77,94%).

Коллективных обращений – 4.

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 59 обращений, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 50 (84,75%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 6 (10,17%);

– прокуратура города Керчи – 3 (5,08 %).

Из общего количества обращений (50), поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 72 % (36), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 2% (1), социальные сети Главы Республики Крым Facebook – 18 % (9), в адрес Администрации Президента РФ – 10 % (5), что составляет 23,53 % (16) от общего количества обращений (73), поступивших в Управление образования Администрации города Керчи.

Личных обращений поступило 9 (13,24%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

– Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 26 (38,24 %);

– Устройство ребенка в учебное заведение – 11 (16,18%);

– Материально-технического обеспечения – 9 (13,23%);

– Вопросы материального характера – 6 (8,82 %);

– Трудовые отношения 2 (2,94 %);

– Оказание содействия - 1 (1,47%);

– Прочее – 13 (19,12 %).

Процент обращений по вопросам, касающимся устройства детей в образовательные учреждения и материально-технического обеспечения образовательных учреждений снизился. Увеличилось количество обращений по возникшим конфликтным ситуациям.

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

В 1 квартале 2021 года на личный прием к начальнику управления образования обратились 4 человека, все вопросы рассмотрены.

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.