

## О работе с обращениями граждан в 1 полугодии 2019 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 полугодие 2019 года в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 120 письменных обращений граждан, что на 34 обращения меньше, чем за аналогичный период 2018 года (154), из них на 106 обращений (88,3 %) были даны разъяснения, на 14 (11,7 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 49 (44,8 %), жалобы и проблемы – 71 (59,2 %).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Коллективных обращений – 2.

Личных обращений поступило 33 (27,5 %).

Из вышестоящих организаций поступило 87 (72,5 %) обращений, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 78 (89,7%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 9 (10,3%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи 70,51 % (55), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 29,09 % (16), социальные сети Главы Республики Крым Facebook – 37 % (16), в адрес Администрации Президента РФ – 7,69 % (6), что составляет 28 % (38) от общего количества обращений (120), поступивших в Управление образования Администрации города Керчи.

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

- Устройство ребенка в учебное заведение – 44 (36,7 %);
- Материально-технического обеспечения – 25 (20,8 %);
- Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 16 (13,3 %);
- Выдача справок – 6 (5 %);
- Вопросы материального характера – 4 (3,3 %);
- Оказание содействия - 3 (2,5 %);
- Прочее – 22 (18,4 %).

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 1 полугодии 2019 года на личный прием к начальнику управления образования обратились 20 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.