

## О работе с обращениями граждан в 2017 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 2017 году в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 654 письменное обращение граждан, что в 2 раза больше, чем за аналогичный период 2016 года (291), из них на 240 (37%) обращения были даны разъяснения, на 414 (63%) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 509 (78%), жалобы и проблемы – 145 (22%).

Коллективных обращений поступило 11 (2%).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 194 (30%) обращений, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 171 (26%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 17 (3%);

– Прокуратура города Керчи – 3 (0,5%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 51% (88), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым - 24% (41), в адрес Администрации Президента РФ – 25 % (42), что составляет 14 % (88) от общего количества обращений.

Личных обращений поступило 460 (70%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

✓ Изменения в электронной очереди в ДОО – 390 (60%);

✓ Материально-техническое обеспечение – 76 (11,6%);

✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 73 (11%);

✓ Выплата заработной платы и другие вопросы материального характера – 25 (3,8%);

✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 30 (4,6%);

✓ Предоставление справок – 16 (2%);

✓ Оказание содействия – 7 (1%);

✓ Прочее – 37 (6%).

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 2017 год на личный прием к начальнику управления образования обратились 60 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.