

О работе с обращениями граждан в 1 квартале 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».

В 1 квартале 2017 году в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 64 письменных обращений граждан, что на 2 обращения больше, чем за аналогичный период 2016 года (62), из них на 36 обращений были даны разъяснения (56%), на 28 обращений - даны положительные ответы (44%).

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 48 (75%), жалобы и проблемы – 16 (25%).

Коллективных и повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 33 обращения, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 30 (47%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 2 (3%);

– Прокуратура города Керчи – 1 (2%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 34% (22), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым - 17% (11), в адрес Администрации Президента РФ – 14 % (9), что составляет 31 % (20) от общего количества обращений.

Личных обращений поступило 32 (50%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

✓ Перевод учетной записи в электронной очереди в ДОО – 18 (28%);

✓ Материально-технического обеспечения – 16 (25%);

✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 11 (17%);

✓ Выплата заработной платы и другие вопросы материального характера – 4 (6%);

✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 3 (5%);

✓ Оздоровление – 3 (5%);

✓ Прочее – 9 (14%).

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 I квартал 2017 года на личный прием к начальнику управления образования обратились 12 человек, в основном вопросы 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.

Приказом Управления образования Администрации города Керчи от 13.01.2017 г. №27 «О работе с обращениями граждан в 2017 году» утвержден План мероприятий Управления образования Администрации города Керчи по работе с обращениями граждан в 2017 году.

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