

О работе с обращениями граждан в 1 полугодии 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 полугодии 2017 году в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 171 письменное обращение граждан, что на 27% больше, чем за аналогичный период 2016 года (135), из них на 92 (54%) обращения были даны разъяснения, на 79 (46%) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 124 (73%), жалобы и проблемы – 47 (27%).

Коллективных обращений поступило 6 (3,5%).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 78 (36%) обращений, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 67 (39%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 6 (3,5%);

– Прокуратура города Керчи – 2(1%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 18% (9), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым - 38% (19), в адрес Администрации Президента РФ – 44 % (22), что составляет 29 % (50) от общего количества обращений.

Личных обращений поступило 93 (54%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

✓ Перевод учетной записи в электронной очереди в ДОО – 58 (34%);

✓ Материально-технического обеспечения – 31 (18%);

✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 29 (17%);

✓ Выплата заработной платы и другие вопросы материального характера – 13 (8%);

✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 10 (6%);

✓ Предоставление справок – 9 (5%);

✓ Прочее – 21 (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 I полугодие 2017 года на личный прием к начальнику управления образования обратились 26 человек, в основном вопросы решены положительно, также даны разъяснения по остальным вопросам.

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.