

О работе с обращениями граждан в 1 квартале 2018 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 2018 году в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 81 письменное обращение граждан, что на 17 обращений больше, чем за аналогичный период 2017 года (64), из них на 75 обращений были даны разъяснения (93%), на 6 обращений - даны положительные ответы (7%).

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 35 (43,2%), жалобы и проблемы – 46 (56,8%).

Коллективных и повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 61 обращение, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 58 (71,6%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 1 (1,2%);

– Прокуратура города Керчи – 2 (2,5%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 77,59% (45), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 6,9% (4), в адрес Администрации Президента РФ – 46,55 % (27), что составляет 38 % (31) от общего количества обращений.

Личных обращений поступило 20 (24,7%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

✓ Оказание содействия - 24 (30%)

✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 22 (27%);

✓ Материально-технического обеспечения – 18 (22%);

✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 9 (11%);

✓ Вопросы материального характера – 3 (4%);

✓ Прочее – 5(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. Все обращения граждан рассматриваются работниками управления образования своевременно, при необходимости с выездом на место или приглашением заявителя. Анализ работы с обращениями граждан ежемесячно рассматривается на аппаратных совещаниях при начальнике управления образования

За I квартал 2018 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 18.12.2017 г. № 437 «О работе с обращениями граждан в 2018 году» утвержден План мероприятий Управления образования Администрации города Керчи по работе с обращениями граждан в 2018 году.