

## О работе с обращениями граждан в 2020 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 2020 году в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 418 письменных обращений граждан (I квартал – 73, II квартал – 146, III квартал – 91, IV квартал – 108), что на 106 обращений больше, чем за аналогичный период 2020 года (312), из них на 382 обращения (91,39 %) были даны разъяснения, на 36 (8,61 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения поступило 163 (39,00 %), жалоб и проблем – 255 (61,00 %).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Коллективных обращений – 19.

Вышестоящих – 279 (66,75 %).

Анализ обращение, поступивших из вышестоящих организаций показал, что из Администрации города Керчи и Керченского городского совета поступило – 263 (94,26 %) обращений, из Министерства образования, науки и молодежи РК – 16 (5,73 %), из прокуратуры города Керчи – 10 (3,58 %).

Из общего количества обращений (263), поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Правительства Республики Крым составили 65,72 % (186), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 7,98% (21), социальные сети Главы Республики Крым Facebook – 38,78 % (102), в адрес Администрации Президента РФ – 8,36 % (22), что составляет 34,69 % (145) от общего количества обращений (418), поступивших в Управление образования Администрации города Керчи.

Личных обращений поступило 139 (33,25 %).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

- ✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 136 (32,54%);
- ✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 46 (11,00%);
- ✓ Материально-технического обеспечения – 37 (8,85%);
- ✓ Вопросы материального характера – 36 (8,61%);
- ✓ Дистанционное обучение – 36 (8,61 %);
- ✓ Организация питания – 30 (7,18 %);
- ✓ Выдача справок – 19 (4,55%);
- ✓ Оказание содействия - 13 (3,11%)
- ✓ Выделение путевки в ДОЛ – 12 (2,87 %);
- ✓ Прочее – 53 (12,68%).

По-прежнему остается достаточно высоким процент обращений по вопросам, касающихся устройства детей в образовательные учреждения и материально-технического обеспечения образовательных учреждений.

выявлены новые аспекты вопросов, связанные с безопасностью здоровья детей, получения образования в дистанционной форме обучения, организация питания в период карантина, оздоровления детей в лагерях Республики Крым.

Рассмотрение и выполнение обращений граждан, организация приема находится на личном контроле начальника управления образования.

В 2020 году на личный прием к начальнику управления образования, с учетом временного прекращения приема граждан в соответствии с поручением Главы Республики Крым от 19.03.2020 г. №1/01-32/1695 с 25.03.2020г. до особого распоряжения, обратились 25 человек, все вопросы рассмотрены и в основном решены положительно. Обращения принимались в письменном и электронном виде, также вопросы рассматривались в телефонном режиме.

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.