

О работе с обращениями граждан в 1 квартале 2020 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».

За 1 квартал 2020 года в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 73 письменных обращения граждан, что на 23 обращения больше, чем за аналогичный период 2019 года (50), из них на 69 обращений (95,52 %) были даны разъяснения, на 4 (5,48 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 27 (36,99%), жалобы и проблемы – 46 (63,01%).

Коллективных обращений – 3.

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Из вышестоящих организаций поступило 53 обращения, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 49 (92,45%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 3 (5,66%);

– прокуратура города Керчи – 1 (1,89 %).

Из общего количества обращений (46), поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Совета министров Республики Крым составили 78,26 % (36), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 2,17 % (1), социальные сети Главы Республики Крым Facebook – 32,61 % (15), в адрес Администрации Президента РФ – 15,22 % (7), что составляет 31,5 % (23) от общего количества обращений (73), поступивших в Управление образования Администрации города Керчи.

Личных обращений поступило 20 (27,40%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 16 (21,92%);

✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 12 (16,44 %);

✓ Материально-технического обеспечения – 11 (15,07 %);

✓ Финансового характера – 8 (10,96 %);

✓ Оказание содействия - 5 (6,85 %);

✓ Безопасности здоровья – 4 (5,48%);

✓ Трудовые отношения – 4 (5,48 %);

✓ Прочее – 13 (17,80%).

По-прежнему остается достаточно высоким процент обращений по вопросам, касающимся устройства детей в образовательные учреждения и материально-технического обеспечения образовательных учреждений. Кроме того, увеличилось количество обращений по возникшим конфликтным ситуациям.

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 рассматривается на аппаратных совещаниях при начальнике управления образования

В 1 квартале 2020 года на личный прием к начальнику управления образования обратились 7 человек, все вопросы рассмотрены и в основном 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.