

О работе с обращениями граждан в 1 полугодии 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 полугодие 2020 года в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 219 письменных обращений граждан, что почти в два раза больше меньше, чем за аналогичный период 2019 года (120), из них на 208 обращений (94,98 %) были даны разъяснения, на 11 (5,02 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 81 (36,99 %), жалобы и проблемы – 138 (63,01 %).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Коллективных обращений – 7.

- вышестоящих – 149 (68,04 %).

Личных обращений поступило 70 (18,26 %).

Анализ обращение, поступивших из вышестоящих организаций показал, что из Администрации города Керчи и Керченского городского совета поступило – 139 (93,29 %) обращений, из Министерства образования, науки и молодежи РК – 7 (4,70 %), из прокуратуры города Керчи – 3 (2,01 %).

Из общего количества обращений (139), поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес Правительства Республики Крым составили 66,91 % (93), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 6,47% (9), социальные сети Главы Республики Крым Facebook – 42,44 % (59), в адрес Администрации Президента РФ – 14,39 % (20), что составляет 40,18 % (88) от общего количества обращений (219), поступивших в Управление образования Администрации города Керчи.

Личных обращений поступило 70 (31,96%).

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

- Устройство ребенка в учебное заведение – 54 (24,66 %);
- Дистанционное образование и работа дежурных групп в ДОУ – 30 (13,70 %);
- Безопасность здоровья и питание – 28 (12,78 %);
- Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 20 (9,13 %);
- Вопросы материального характера – 18 (8,22 %);
- Материально-технического обеспечения – 16 (7,31 %);
- Оказание содействия - 10 (4,57 %);
- Предоставление путевок в лагеря Крыма – 9 (4,11 %);
- Трудовые отношения и выдача справок – 8 (3,65%);
- Прочее – 26 (11,87 %).

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 1 полугодии 2020 года на личный прием к начальнику управления образования обратился 10 человек, все вопросы рассмотрены и в основном решены положительно. Незначительное увеличение количества граждан, обратившихся на личный прием начальника управления образования, обусловлено временным прекращением 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. 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.