О работе с обращениями граждан в 2019 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 2019 году в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 312 письменных обращений граждан (I квартал – 50, II квартал – 70, III квартал – 113, IV квартал - 79), что на 1 обращение меньше, чем за аналогичный период 2018 года (313), из них на 279 обращений (89,42 %) были даны разъяснения, на 33 (10,58 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 101 (32,37 %), жалобы и проблемы – 211 (67,63 %).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Коллективных обращений – 5.

Личных обращений поступило 75 (24,04 %).

Из вышестоящих организаций поступило 237 (75,96 %) обращений, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 214 (90,27%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 19 (8,02%);

– Прокуратура города Керчи – 4 (1,69%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи, обращения в адрес руководства Республики Крым (Правительство Республики Крым, Совет министров Республики Крым и т.д.) составили 71,31% (169), из них на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым и социальные сети Главы Республики Крым Facebook – 39,64% (67), в адрес Администрации Президента РФ – 18,34 % (31), что составляет 34,41% (98) от общего количества обращений.

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

- ✓ Устройство ребенка в учебное заведение – 157 (50,32%);
- ✓ Материально-технического обеспечения – 58 (18,59%);
- ✓ Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 29 (9,29%);
- ✓ Выдача справок – 11 (3,53%);
- ✓ Вопросы материального характера – 9 (2,88%);
- ✓ Оказание содействия - 8 (2,56%)
- ✓ Прочее – 40 (12,83%).

По-прежнему остается достаточно высоким процент обращений по вопросам, касающихся 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 2019 году на личный прием к начальнику управления образования обратились 37 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.