

О работе с обращениями граждан за 9 месяцев 2019 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 9 месяцев 2019 года в Управление образования Администрации города Керчи поступило и зарегистрировано 233 письменных обращения граждан, что на 2 обращения меньше, чем за аналогичный период 2018 года (235), из них на 209 обращений (89,7 %) были даны разъяснения, на 24 (10,3 %) - положительные ответы.

Анализ структуры поступивших обращений показывает, что заявления и предложения составляют 74 (31,76 %), жалобы и проблемы – 159 (68,24 %).

Повторных обращений в управление образования не поступало.

Коллективных обращений – 3.

Личных обращений поступило 56 (24,03 %).

Из вышестоящих организаций поступило 177 (75,97 %) обращений, из них:

– Администрация города Керчи и Керченский городской совет – 159 (89,83%);

– Министерство образования, науки и молодежи РК – 14 (7,91%);

Из общего количества обращений, поступивших из Администрации города Керчи 68,24 % (159), из них в адрес Администрации Президента РФ – 12,58 % (20), на «горячую телефонную линию» Председателя Совета министров Республики Крым – 18,24 % (29), социальные сети Главы Республики Крым Facebook – 22,01 % (35), что составляет 36,05 % (84) от общего количества обращений (233), поступивших в Управление образования Администрации города Керчи.

Вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, прослеживали следующие аспекты:

- Устройство ребенка в учебное заведение – 124 (53,22 %);
- Материально-технического обеспечения – 44 (18,88 %);
- Конфликтные ситуации в учреждениях образования – 20 (8,58 %);
- Выдача справок – 7 (3,01%);
- Вопросы материального характера – 6 (2,58 %);
- Оказание содействия - 8 (3,43 %);
- Прочее – 24 (10,3 %).

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

За 9 месяцев 2019 года на личный прием к начальнику управления образования обратился 31 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.