ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан в управление образования администрации города Мончегорска в 2014 году

В 2014 году работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в управление образования администрацию города Мончегорска (далее - управление образования), велась в соответствии с нормативными документами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Порядком работы с обращениями граждан в администрации города Мончегорска, ее функциональных органах и структурных подразделениях, утвержденным распоряжением администрации города от 08.02.2010 № 65-р.

В 2014 году в управление образования поступило **22** письменных обращения (в 2013 году - 7 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций - 16 обращений (73%);
- из редакций газет и журналов – 0 обращений (0%);
- из Администрации Президента РФ - 0 обращений (0%);
- из виртуальной приемной - 4 обращения (18%).

В 2014 году зарегистрировано 2 (9%) коллективных обращения (в 2013 коллективных обращений не поступало).

Все обращения доведены до сведения начальника управления образования. В 2014 году взято на контроль 18 обращений, что составляет 82% от общего числа (это на 25% больше, чем в 2013 году).

Из вышестоящих организаций в 2014 году поступило 16 обращений - 73% (на 30% больше, чем в 2013 году).

Из редакций газет и журналов и Администрации Президента РФ 2014 году обращений не поступало, и эта цифра остается стабильной по сравнению с прошлыми годами (в 2013 и 2012 годах обращений не поступало).

Увеличилось количество обращений, поступивших из виртуальной приемной (в 2013 году - 0%, в 2012 - 0%).

В управление образования 2014 году жители города обращались по таким вопросам как:

- жилищные вопросы - 1;
- образование – 16;
- оплата труда - 2;
- прочие – 3 (температурный режим в ОУ, бесплатное питание).

В вышестоящие организации в 2014 году жители города обращались по следующим вопросам:

- образование – 14;
- оплата труда - 2.

По итогам рассмотрения обращений - 14% обращений рассмотрено положительно, по 82% обращений даны соответствующие разъяснения, 5% получили отказ.

Все обращения граждан рассмотрены в следующие сроки:

- 59% до 10 дней;

- 32% до 20 дней;
- 9% до 30 дней.

Нарушений сроков рассмотрения не было.

Характеристика всех обращений граждан за 2014 год по сравнению с 2013 и 2012 годом представлена в приложении № 1.

3. Личный прием руководителей

В 2014 году на личном приеме начальника управления образования было принято 17 человек (это на 12 человек больше, чем в 2013 году, и на 5 человек больше, чем в 2012).

По итогам приема 18% обращений граждан рассмотрено положительно, по 76% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя, 6% получили отказ.

Заключение

Проведя анализ обращений граждан в управление образования можно сделать вывод, что тематическая структура обращений в целом остается традиционной. По-прежнему наибольшее количество обращений граждан связано с проблемами в сфере образования и оплаты труда.

В целом, количество письменных обращений граждан за последние годы незначительно увеличилось в 2014 году.

Работа по регистрации и контролю за сроками рассмотрения письменных обращений граждан ведет секретарь руководителя. Все обращения, поступившие в управление образования хранятся согласно номенклатуре дел.

Кроме традиционных форм направления обращений, граждане имеют возможность направить обращения по информационным системам общего пользования посредством электронной почты, а также виртуальной приемной, размещенной на официальном сайте управления образования.

Состояние дел с обращениями граждан регулярно изучается и обсуждается. Отчет за год размещаются на официальном сайте управления образования.

В 2014 году все обращения, поступившие в управление образования рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

Обеспечение всесторонней реализации установленного статьёй 33 Конституции Российской Федерации ("Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления") является одним из приоритетных направлений деятельности управления образования.

Секретарь руководителя Н.Е. Ключникова

Приложение № 1
к информации о рассмотрении обращений
граждан в управление образования
администрации города Мончегорска в 2014 году

Характеристика
всех обращений граждан за 2014 год по сравнению с 2013 и 2012 годом

№ п/п	Обращения	2014	в % к итогу	2013	в % к итогу	2012	в % к итогу
1	**ВСЕГО поступило письменных обращений,**	**22**	**100**	**7**	**100**	**15**	**100**
	в том числе:						
1.1.	из вышестоящих организаций	**16**	73	**3**	43	**8**	53
1.2.	из редакций газет и журналов	**0**	0	**0**	0	**0**	0
1.3.	из Администрации Президента	**0**	0	**0**	0	**0**	0
1.4.	из виртуальной приёмной	**4**	18	**0**	0	**0**	0
1.5.	прочие	**2**	9	**4**	57	**7**	47
2	**ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб**						
2.1.	Жилищные вопросы	**1**	5	**1**	14	**0**	0
2.2.	Социальное обеспечение	**0**	0	**1**	14	**2**	13
2.3.	Связь	**0**	0	**0**	0	**1**	7
2.4.	Торговля	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.5.	Коммунальное хозяйство	**0**	0	**0**	0	**2**	13
2.6.	Строительство и архитектура	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.7.	Транспорт	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.8.	Здравоохранение	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.9.	Охрана общественного порядка	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.10.	Образование	**16**	73	**4**	57	**2**	13
2.11.	Трудоустройство	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.12.	Социальная защита семьи	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.13.	О земельных участках	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.14.	Физкультура и спорт	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.15.	О предоставлении справок, сведений, направлении запросов	**0**	0	**0**	0	**2**	13
2.16.	Благодарности, поздравления, пожелания	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.17.	Об оплате труда	**2**	9	**1**	14	**0**	0
2.18.	О наградах	**0**	0	**0**	0	**0**	0
2.19.	Прочие вопросы	**3**	14	**0**	0	**6**	40
3	**ИТОГИ рассмотрения**		0				
3.1.	Рассмотрено положительно	**3**		**1**	0	**3**	0
3.2.	Даны разъяснения	**18**	82	**5**	71	**8**	53
3.3.	Отказано	**1**	5	**1**	0	**4**	27
4	**Рассмотрено в СРОК**						
4.1.	До 10 дней	**13**	**59**	**2**	29	**4**	27
4.2.	До 20 дней	**7**	**32**	**2**	29	**6**	40
4.3.	До 30 дней	**2**	**9**	**3**	43	**2**	13
4.4.	Свыше 30 дней	**0**	0	**0**	0	**3**	20

4.5.	Находятся на рассмотрении на момент составления отчёта	**0**	0	**0**	0	**0**	0
ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ РУКОВОДИТЕЛЯ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ							**Всего:**
1	**Принято всего**, из них:	**17**	**100**	**5**	100	**6**	**100**
1.1.	Решено положительно	**3**	18	**3**	60	**2**	**33**
1.2.	Отказано	**1**	6	**1**	20	**2**	**33**
1.3.	Даны разъяснения	**13**	76	**1**	20	**2**	**33**
1.4.	Взято на контроль	0	0	**0**	0	0	**0**