

Информация по обращениям граждан в 2013 году

В 2013 году в адрес ректора поступило 1053 письменных обращений граждан, что в 1,2 раза меньше, чем в 2012 году. Наибольшее количество обращений поступило от сотрудников университета – 374 (35%), от студентов – 241 (23%), от родителей студентов – 124 (12%). В 2,5 раза увеличилось количество обращений-ходатайств от депутатов Госсовета (Ил Тумэн) РС(Я) по вопросам, касающимся перевода студентов на бюджетное место, заселения в общежитие и оказания содействия в поступлении.

Анализ тематики обращений студентов показывает, что наиболее актуальными для студентов и их родителей являются вопросы, касающиеся перевода на бюджетные места – 166, выделения места в общежитии – 123, оказания содействия в поступлении – 133. Для сотрудников значимыми остаются вопросы, касающиеся предоставления комнаты в общежитии – 103, улучшения жилищных условий, получения ссуды – 61.

Таким образом, по сравнению с 2012 годом увеличилось количество обращений по вопросам: назначения стипендии – в 2,4 раза, оказания содействия в поступлении – в 1,2 раза, выделения материальной помощи – в 1,6 раз.



По итогам рассмотрения всех обращений, поступивших в адрес ректора за 3,5 года, преобладают обращения, по вопросам: перевода студентов на бюджетное место – 504, улучшения жилищных условий сотрудников – 420, заселения студентов в общежитие – 304, предоставления сотрудникам общежития – 284, оказания содействия в поступлении – 264, выделения материальной помощи – 225, восстановления на учебу – 119.

Таблица № 1

**Сравнительная таблица по тематике поданных обращений граждан
за период с июня 2010 года по 31 декабря 2013 года**

ГОД	2010 (июнь-декабрь)	2011	2012	2013	ВСЕГ О
Количество обращений граждан, поставленных на контроль	199	223	1302	1053	2777
В том числе:					
- улучшение жилищных условий (ссуды, субсидии для улучшения жилья)	27	29	303	61	420
- предоставления общежития сотрудникам	21	23	137	103	284
- заселение студентов в общежития	34	32	115	123	304
- оказания содействия в поступлении	15	8	108	133	264
- перевод на бюджетное место	59	75	204	166	504
- восстановление на учебу	12	18	44	45	119
- выделение материальной помощи	12	18	75	120	225
- содействие в устройстве в ДООУ	1	2	12	10	25
- жалобы	4	3	4	5	16
- назначение стипендии	5	9	10	24	48
- обращения прочих	9	6	290	223	528
- зачисление детей в 1 класс школы-лаборатории ЯГНГ				40	40

В 2014 году по инициативе ректора на базе университета планируется открыть филиал Якутской национальной гимназии — школу-лабораторию для детей сотрудников. В связи с объявлением набора детей в первый класс школы-лаборатории от сотрудников университета поступило 40 заявлений.

В 2013 году в адрес ректора через Центральную приемную комиссию поступило 107 заявлений граждан о переводе из других вузов, из них: переведены и зачислены – 85 человек, не переведено в силу объективных причин – 22 заявителя.

**Сравнительная таблица по заявлениям граждан о переводе из других
вузов за период 2010-2013 гг.**

№	Период	Подано заявлений	Переведены	Не переведено
1	2010 год	88	73	15
2	2011 год	91	90	1
3	2012 год	64	61	3
4	2013 год	107	85	22
	Всего	350	309	41

В июне 2013 года в университете введена система электронного документооборота «DIRECTUM», позволяющая осуществлять электронный обмен документами между административно-управленческими и учебными подразделениями. Внедрение электронного документооборота позволило организовать рациональную и оперативную работу отдела текущего контроля с контрольными поручениями и обращениями граждан, а также обеспечить автоматизированную обработку обращений граждан.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Отделом текущего контроля Управления делопроизводства и контроля документооборота организована система работы по обращениям граждан, поступивших в адрес ректора: налажен контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений, проводится аналитическая работа.

По итогам рассмотрения обращений граждан в 2013 году приняты положительные решения по 866 обращениям, на 134 обращения даны разъяснения в соответствии с законодательством, находятся в работе – 53.