

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2019 года

За 2 квартал 2019 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 321 обращение граждан. По сравнению с этим же периодом 2018 года (316 обращений) количество обращений незначительно увеличилось (1,56%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2018 года	2 квартал 2019 года	
<b>Всего поступило обращений</b>	<b>316</b>	<b>321</b>	<b>1,56%</b>

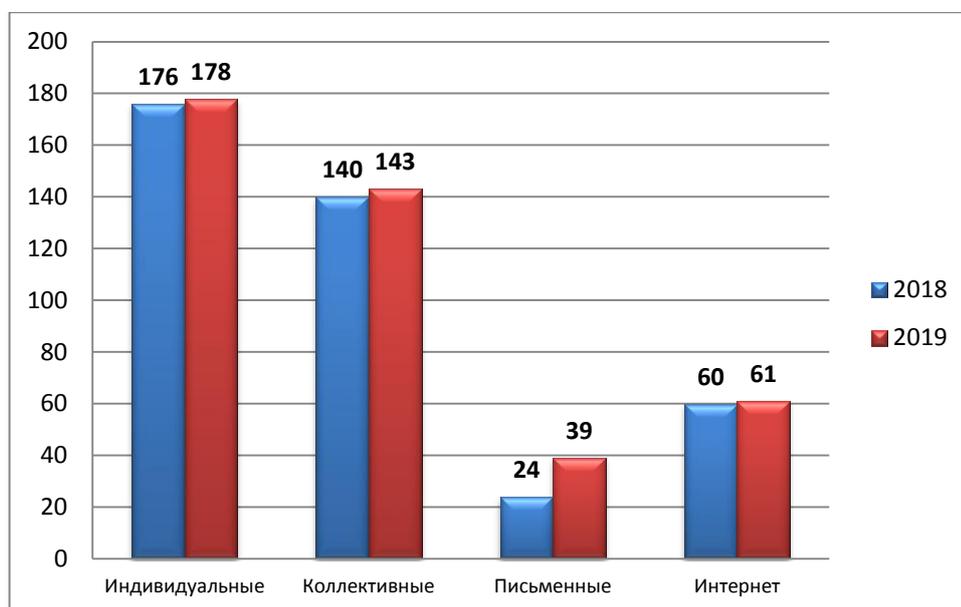
В обращениях содержалось **346** вопросов по различным тематикам.

### I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2019 ГОДА В СРАВНЕНИИ СО 2 КВАРТАЛОМ 2018 ГОДА

#### Динамика обращений граждан по типу обращения во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года

Вид обращения		2 квартал 2018 года			2 квартал 2019 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		54	262	316	69	252	321	1,56
Индивидуальные		49	127	176	61	117	178	1,12
Коллективные		5	135	140	8	135	143	2,10
<b>Из них:</b>								
1	Запросы	2	7	9	9	9	18	50,0
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	40	90	130	53	84	137	5,11
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	15	45	60	13	48	61	1,64
3.2.	<i>Письменно</i>	24	0	24	39	0	39	38,46
3.3.	<i>Тел. звонка, тел. Доверия</i>	0	0	0	0	0	0	0,0
3.4.	<i>Прессы, социальных сетей</i>	1	0	1	0	0	0	- 100,0
3.5.	<i>Во время прямого эфира</i>	0	0	0	0	0	0	0
3.6.	<i>ГИС ЖКХ</i>	0	0	0	0	0	0	0
4.	Письма, уведомления	0	45	45	1	36	37	- 17,78
5.	Предложения,	11	157	168	7	151	158	-5,95

	резюме, благодарности, приглашения							
б.	Личный прием граждан, из него:	1	8	9	0	8	8	-11,11



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 178, что на 1,12% больше, чем в 2018 году (176 обращение). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 2,10%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию во 2 квартале 2019 года, увеличилось количество обращений поступивших посредством Интернет на 1,64 %, и увеличилось количество письменных обращений на 38,46%.

### Динамика обращений граждан по признаку заявителя во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года

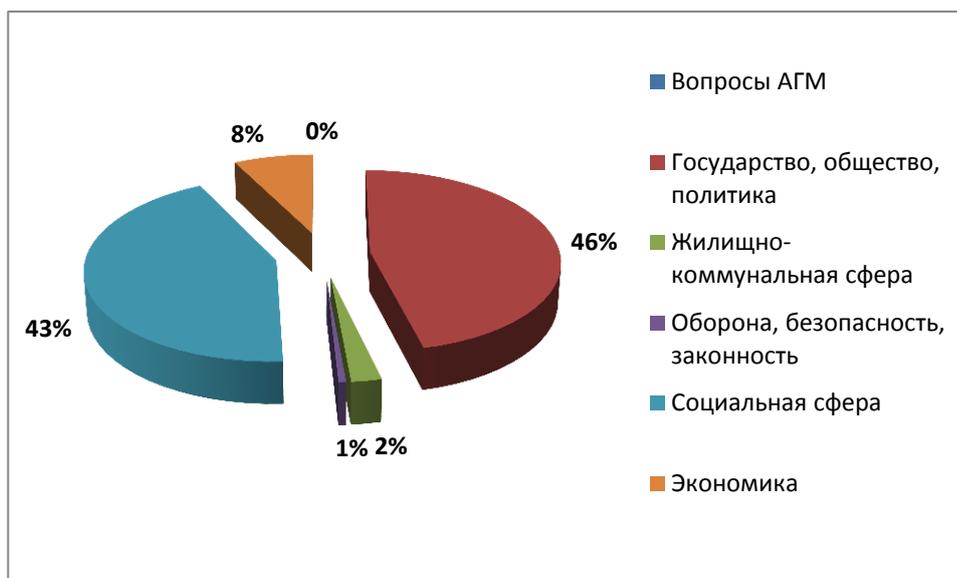
По признаку заявителя	2 квартал 2018 года			2 квартал 2019 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
<b>Всего поступило обращений</b>	54	262	316	69	252	321	1,55
Ветеран, участник, инвалид ВОВ	0	0	0	0	0	0	0
Ветераны труда	0	0	0	0	0	0	0
Инвалиды по общему заболеванию	1	0	1	2	0	2	50
Пенсионеры	1	0	1	1	1	2	50
Многодетная семья	1	3	4	2	2	4	0
Одинокая мать	0	1	1	1	0	1	0
Сироты	0	0	0	0	0	0	0
Прочие категории	51	258	309	63	249	312	0,96

**Динамика обращений граждан по адресату  
во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года**

По адресату	2 квартал 2018 года			2 квартал 2019 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	55	0	55	69	1	70	21,4
Администрация Президента РФ	3	0	3	5	0	5	40
Государственная Дума РФ	0	0	0	0	0	0	0
Государственная инспекция труда	0	0	0	0	1	1	100
Другие адресаты	0	5	5	1	5	6	16,6
Минздрав Мурманской области	0	0	0	0	0	0	0
Министерство образования и науки МО	5	34	39	4	28	32	-17,94
Минобрнауки России	0	1	1	0	0	0	-100
Минсоцразвития МО	0	0	0	0	0	0	0
Мурманская областная Дума	0	0	0	0	1	1	100
Не указана	15	0	15	14	0	14	-6,66
Непосредственно в комитет	0	205	205	0	197	197	-3,90
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	1	1	0	0	0	-100
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	0	0	0	2	0	2	100
Органы прокуратуры	2	12	14	6	9	15-3	6,66
Правительство МО	26	0	26	38	0	38	31,57
Прокуратура Мурманской области	0	0	0	0	1	1	100
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	1	0	1	0
Территориальный орган Росздравнадзора по МО	0	0	0	0	0	0	0
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	1	1	1	7	8	87,5
Управление Роспотребнадзора по МО	0	0	0	1	1	2	100

**II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших  
в отчетный период в комитет по образованию АГМ**

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

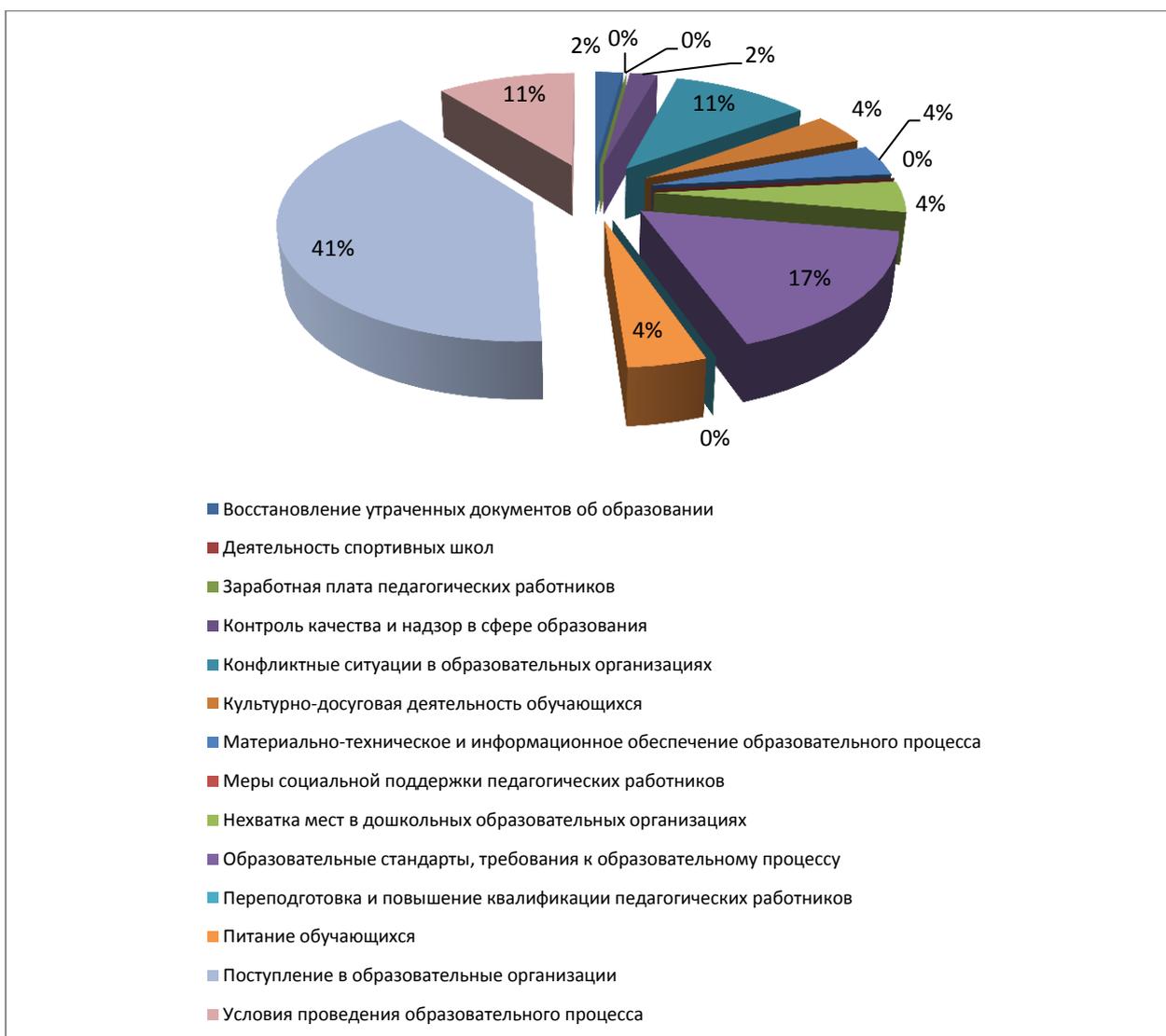


**1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 150 вопросов, что составляет 43%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост числа обращений на 15,33%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 43,3%, из них:**

**1.1.** Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2019 году по вопросам образования поступило 58 обращений, что составило 16,7% от общего количества обращений. По сравнению с 2018 годом (70 – 21,6%) наблюдается спад, который составляет 17,1%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	70	21,6	58	16,7	
Восстановление утраченных документов об образовании	3	0,09	1	0,02	-66,67
Деятельность спортивных школ	1	0,3	0	0	-100
Зарботная плата педагогических работников	0	0,0	0	0,0	0
Контроль качества и надзор в сфере образования	5	1,5	1	0,02	-80
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	4	1,2	5	1,4	20
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	6	1,8	2	0,5	-66,67
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	2	0,6	2	0,5	0
Меры социальной поддержки педагогических работников	0	0,0	0	0,0	0

Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	2	0,5	100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	0	0	8	2,3	100
Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников	0	0,0	0	0,0	0,0
Питание обучающихся	1	0,0	2	0,5	50
Поступление в образовательные организации	6	1,8	19	1,4	-16,67
Условия проведения образовательного процесса	15	4,6	5	1,4	-66,67



1.2. По вопросам «Права и обязанности родителей и детей» в 2019 году зарегистрировано 3 обращения, что составляет 0,8 % от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост числа обращений на 33,3%.

Права и обязанности родителей и детей	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	2	0,6	3	0,8	33,3
Лишение родительских прав	1	0,2	0	0,0	-100,0
Права и обязанности родителей и детей	1	0,2	3	0,8	66,67

1.3. По другим вопросам раздела «Социальная сфера» (среди которых «Здравоохранение», «Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей», «Физическая культура и спорт», «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании», «Общие положения семейного законодательства») поступило 89 обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост числа обращений на 38,2%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 160 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, который составляет 10,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 46,2%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Обращения, заявления и жалобы граждан», которых зарегистрировано 134, что составляет 38,7% от общего количества обращений.

Вопросы Обращения, заявления и жалобы граждан	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	179	55,24	160	46,24	-10,6
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	166	51,2	155	44,7	-6,6
Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	3	0,9	2	0,5	-33,3
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	1	0,3	0	0	-100
Результаты рассмотрения обращений	6	1,8	0	0,0	-100
Государственные награды. Почетные звания.	1	0,3	0	0	-100
Ознакомление с документами	0	0	1	0,02	100

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 26 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост, составляет 69,2%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 7,51%, из них:**

3.1. По вопросам градостроительства и архитектуры в 2019 году поступило 15 обращений, что составило 4,3% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост числа обращений на 46,6%.

3.2. По вопросам охраны и использования животного мира, сельского хозяйства и хозяйственной деятельности за 2019 год поступило 11 обращений, что составляет 3,1%.

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 8 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений осталось на том же уровне. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,31%.**

**5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост, который составляет 50,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,57%.**

### III. Показатели

За 2 квартал 2019 года в комитет поступило 321 обращение граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2018 год		2019 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	185	58,5	167	52,02	-9,72
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	123	38,92	136	42,36	9,55
Благодарности	167	52,84	157	48,90	-5,98

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 9,72%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 48,2%) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 1,56.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил - 9,55%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 39,3%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 5,98%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 45,3%).

136 заявителям были даны разъяснения по различным вопросам в области образования.

Количество обращений граждан незначительно увеличилось на 1,56% (2 кв. 2018 – 316; 2 кв. 2019 – 321).

Еще одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных на личном приеме председателем комитета по образованию, а также с выездом специалистов на место, при необходимости с участием заявителей.

	2018 год	2019 год	Динамика, %
Личный прием	9	8	-11,11
Обращения, рассмотренные с выездом на место	12	15	20
Направлено по принадлежности	5	7	28,57

Во 2 квартале 2019 года уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 20 % увеличилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.