

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2019 года

За 3 квартал 2019 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **165** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2018 года (148 обращений) количество обращений значительно увеличилось (10,3%).

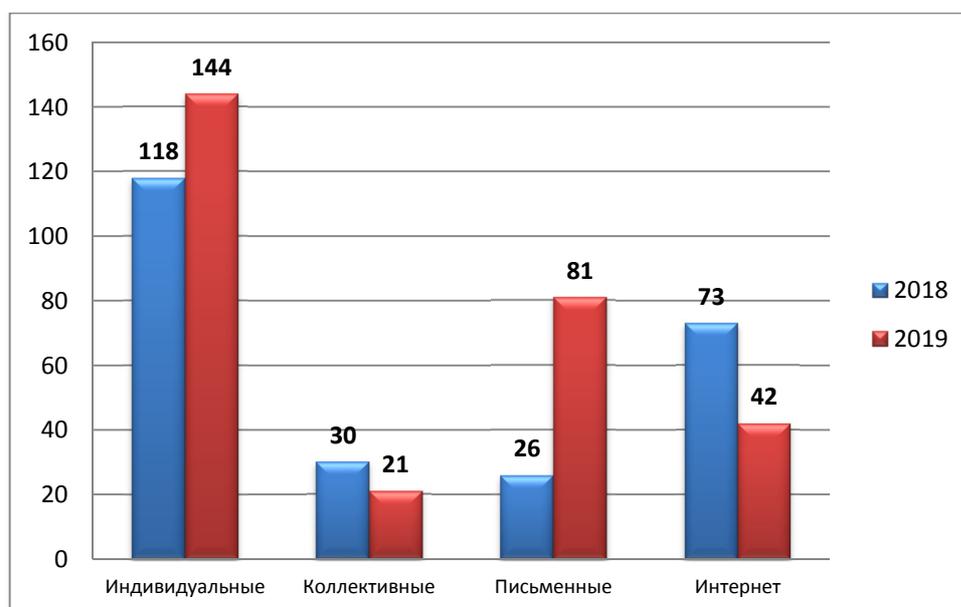
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2018 года	3 квартал 2019 года	
<b>Всего поступило обращений</b>	<b>148</b>	<b>165</b>	<b>10,3%</b>

В обращениях содержалось **181** вопросов по различным тематикам.

### I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 3КВАРТАЛ 2019 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 3 КВАРТАЛОМ 2018 ГОДА

#### Динамика обращений граждан по типу обращения в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года

Вид обращения		3 квартал 2018 года			3 квартал 2019 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		68	80	148	68	97	165	10,3
Индивидуальные		54	64	118	65	79	144	18,06
Коллективные		14	16	30	3	18	21	-30,0
<b>Из них:</b>								
1	Запросы	4	8	12	3	14	17	29,4
2	Представления прокуратуры	1	0	1	0	0	0	-100,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	58	56	114	61	62	123	7,32
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	32	41	73	21	21	42	-42,47
3.2.	<i>Письменно</i>	26	15	41	40	41	81	49,38
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	4	12	16	3	19	22	27,27
5.	Личный прием граждан, из него:	1	4	5	1	2	3	-40,00



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 144, что на 18,06% больше, чем в 2018 году (118 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 30,0%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 3 квартале 2019 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 42,47%, и увеличилось количество письменных обращений на 97,5%.

#### Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года

По признаку заявителя	3 квартал 2018 года			3 квартал 2019 года			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
<b>Всего поступило обращений</b>	68	80	148	68	97	165	10,3
Инвалиды по общему заболеванию	1	0	1	0	1	1	0
Многодетная семья	0	5	5	3	1	4	-20
Пенсионеры	0	0	0	1	0	1	100
Прочие категории	67	75	142	64	95	159	10,6

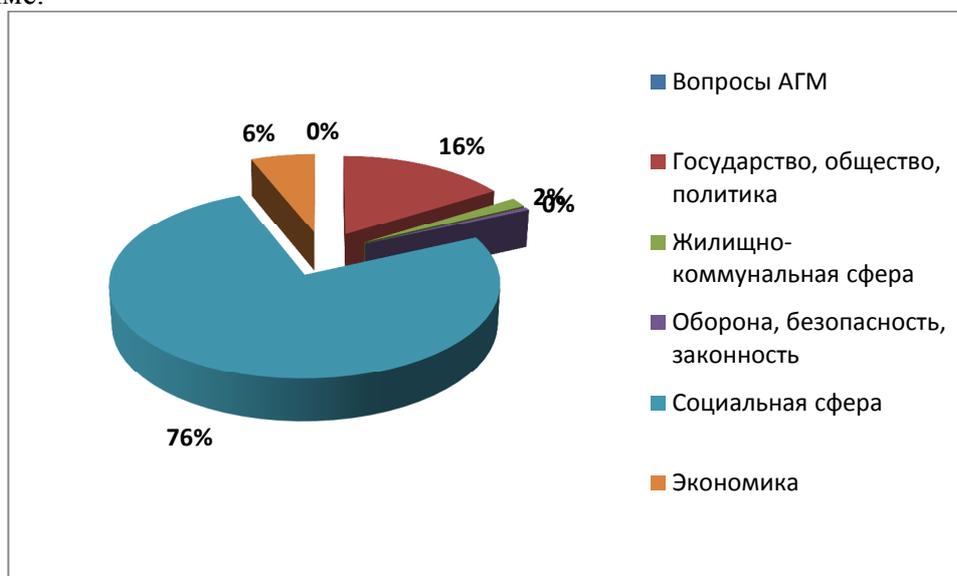
#### Динамика обращений граждан по адресату в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года

По адресату	3 квартал 2018 года			3 квартал 2019 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	64	3	67	67	1	68	1,47
Администрация Президента РФ	3	0	3	2	0	2	-33,3
Государственная Дума РФ	0	0	0	0	1	1	100
Другие адресаты	2	5	7	0	1	1	-85,7
Комитет по физической	0	1	1	0	0	0	-100

культуре и спорту МО							
Министерство образования и науки МО	5	15	20	4	23	27	25,92
Не указана	29	0	29	19	0	19	-34,48
Непосредственно в комитет	0	44	44	0	53	53	16,98
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	2	2	0	1	1	-50
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	1	0	1	0	0	0	-100
Органы прокуратуры	2	6	8	3	5	8	0
Правительство МО	16	0	16	33	0	33	51,51
Совет депутатов города Мурманска	4	0	4	3	0	3	-25
СУ СК России по Мурманской области	0	0	0	0	1	1	100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	4	4	0	6	6	33,33
Управление Роспотребнадзора по МО	0	0	0	1	4	5	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 137 вопросов, что составляет 83,03%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост числа обращений на 16,05%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 83,03%, из них:**

**1.1.** Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В **2019** году по **вопросам образования** поступило 106 обращений, что составило 64,2% от общего количества обращений. По сравнению с 2018 годом (96 -64,8%) наблюдается рост, который составляет 9,43%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	96	58,1	106	58,5	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0,0	1	0,5	100
Деятельность спортивных школ	0	0,0	1	0,5	100
Зарботная плата педагогических работников	3	1,8	1	0,5	-66,6
Контроль качества и надзор в сфере образования	5	3,0	5	2,7	0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	16	9,6	8	4,4	-50
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	9	5,4	9	4,9	0
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	5	3,0	14	7,7	64,2
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,6	1	0,5	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	13	7,8	19	10,4	31,5
Питание обучающихся	3	1,8	0	0,0	-100
Поступление в образовательные организации	20	12,1	19	10,4	-5
Условия проведения образовательного процесса	13	7,8	23	12,7	43,4



1.2. По вопросам «**Семья**» в 2019 году зарегистрировано 16 **обращений**, что составляет **9,7 %** от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост числа обращений на 31,25.

Семья	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		<b>11</b>	<b>6,6</b>	<b>16</b>	
Опека и попечительство	7	4,2	5	2,7	-28,57
Права и обязанности родителей и детей	4	2,4	6	3,3	33,3

1.3. По другим вопросам раздела «Социальная сфера» (среди которых «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Труд и занятость населения») поступило 15 обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост числа обращений на 16,05%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 29 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост, который составляет 44,82%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 17,58%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 22, что составляет 13,33% 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	
		16	9,6	29	16,0
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	13	7,8	22	12,1	40,90
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	0	0,0	1	0,5	100
Результаты рассмотрения обращений	2	1,2	3	1,6	33,33

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 11 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, составляет - 42,1%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,67%, из них:**

3.1. По вопросам **финансов** в 2019 году поступило 1 **обращение**, что составило 0,61% от общего количества обращений. Это сопоставимо с налоговым периодом прошлого года.

3.2. По вопросам **хозяйственной деятельности** за 2019 год поступило 10 **обращений**, что составляет 6,06%.

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений уменьшилось на 66,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,82%.**

**5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, который составляет 50,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,61%.**

### III. Показатели

За 3 квартал 2019 года в комитет поступило 165 обращений 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	33	22,2	27	16,3	-18,18
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	112	75,6	104	63,0	-7,14
Благодарности	14	9,4	18	10,9	22,22

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 18,18%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 16,3 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 10,3%.

Незначительно уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 7,14%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 63,0%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 22,22%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 10,9%).

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

Количество обращений граждан увеличилось на 10,3% (3 кв. 2018 –148; 3 кв. 2019 –165).

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.

	3 кв. 2018 года	3 кв. 2019 года	Динамика, %
Личный прием	5	3	-40,0
Обращения, рассмотренные с выездом на место	23	29	20,69
Направлено по принадлежности	0	2	100,0

В 3 квартале 2019 года уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 20,69% увеличилось число обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.