

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2019 года

За 4 квартал 2019 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **246** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2018 года (221 обращение) количество обращений значительно уменьшилось (10,2%).

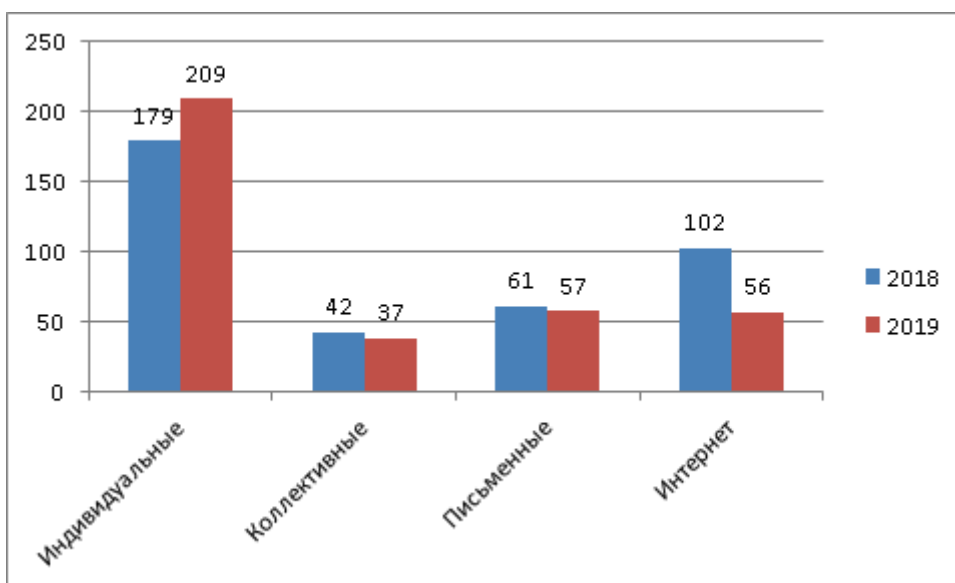
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2018 года	4 квартал 2019 года	
<b>Всего поступило обращений</b>	<b>221</b>	<b>246</b>	<b>10,2%</b>

В обращениях содержалось **270** вопросов по различным тематикам.

### I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 4 КВАРТАЛ 2019 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 4 КВАРТАЛОМ 2018 ГОДА

#### Динамика обращений граждан по типу обращения в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года

Вид обращения		4 квартал 2018 года			4 квартал 2019 года			Динамика, %
Всего поступило обращений		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
		78	143	221	102	144	246	10,2
Индивидуальные		66	113	179	93	116	209	14,35
Коллективные		12	30	42	9	28	37	11,9
<b>Из них:</b>								
1	Запросы	7	15	22	11	17	28	21,43
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	68	95	163	84	88	172	5,23
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	34	68	102	30	26	56	45,10
3.2.	<i>Письменно</i>	34	27	61	54	3	57	10,6
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	1	33	34	6	34	40	15,00
5.	Личный прием граждан, из него:	2	0	2	1	5	6	66,67



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 209, что на 14,35% больше, чем в 2018 году (179 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 11,9%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 4 квартале 2019 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 45,10%, и незначительно уменьшилось количество письменных обращений на 10,6%.

#### Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года

По признаку заявителя	4 квартал 2018 года			4 квартал 2019 года			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
<b>Всего поступило обращений</b>	78	143	221	102	144	246	10,2
Инвалиды по общему заболеванию	1	0	1	0	1	1	0
Многодетная семья	9	4	13	5	7	12	-7,7
Пенсионеры	0	1	1	2	1	3	66,6
Прочие категории	67	137	204	92	135	227	10,1

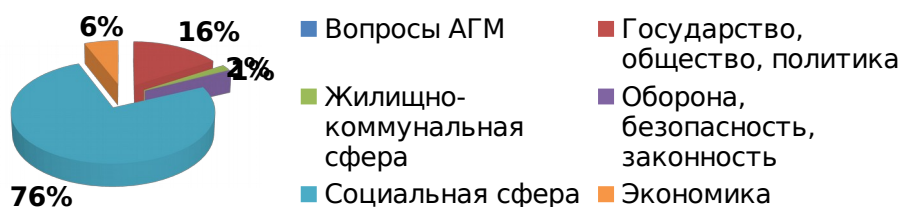
#### Динамика обращений граждан по адресату в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года

По адресату	4 квартал 2018 года			4 квартал 2019 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	76	3	79	101	0	101	21,78
Администрация Президента РФ	0	0	0	1	0	1	100
Государственная Дума РФ	0	0	0	0	0	0	0

Другие адресаты	0	3	3	0	1	1	-66,6
Комитет по физической культуре и спорту МО	0	0	0	0	1	1	100
Министерство образования и науки МО	4	26	30	4	41	45	33,33
Не указана	31	1	32	25	1	26	-18,75
Непосредственно в комитет	0	73	73	0	72	72	-1,36
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	1	1	1	0	1	0
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	2	0	2	4	0	4	50
Органы прокуратуры	3	27	30	4	12	16	-46,6
Правительство МО	26	0	26	52	0	52	50
Совет депутатов города Мурманска	2	0	2	4	0	4	50
СУ СК России по Мурманской области	0	0	0	0	0	0	0
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	6	6	0	8	8	25
Управление Роспотребнадзора по МО	0	3	3	0	6	6	50

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

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

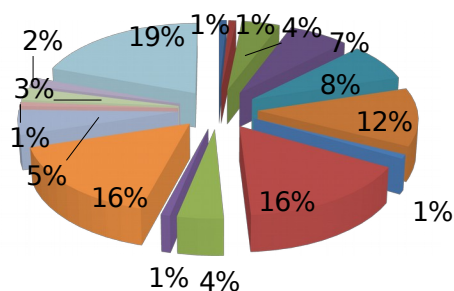


**1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 200 вопросов, что составляет 74,07%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (145)**

**наблюдается рост числа обращений на 27,5%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 74,07%,из них:**

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2019 году по вопросам образования поступило 163 обращения, что составило 60,3% от общего количества обращений. По сравнению с 2018 годом (103 - 42,9%) наблюдается рост, который составляет 37,4%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	103	42,9	163	60,3	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,45	2	0,81	50
Деятельность спортивных школ	2	0,9	9	3,66	77,7
Зарботная плата педагогических работников	4	1,81	3	1,0	-25
Контроль качества и надзор в сфере образования	2	0,9	6	2,0	66,6
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	11	4,98	17	6,91	35,2
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	5	2,26	11	4,47	54,54
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	16	7,2	10	4,07	-37,5
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,45	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	19	8,6	32	13,01	43,75
Питание обучающихся	2	0,9	2	0,81	0
Поступление в образовательные организации	2	0,9	8	3,25	87,5
Условия проведения образовательного процесса	30	19,1	61	24,80	50,81



- Деятельность спортивных школ
- Заработная плата педагогических работников
- Контроль качества и надзор в сфере образования
- Конфликтные ситуации в образовательных организациях
- Культурно-досуговая деятельность обучающихся
- Материально-техническое и инф-ое обеспечение обр. процесса
- Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях
- Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу
- Опекa и попечительство
- Лишение родительских прав
- Питание обучающихся
- Поступление в образовательные организации
- Права и обязанности родителей и детей
- Права и обязанности супругов
- Социальное обеспечение, социальная поддержка
- Трудовой стаж и трудовые книжки
- Условия проведения образовательного процесса

1.2. По вопросам «Семья» в 2019 году зарегистрировано 22 обращения, что составляет **8,94%** от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (18) наблюдается рост числа обращений на 18,18%.

Семья	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	18	8,14	22	8,94	
Опекa и попечительство	6	2,5	7	2,5	0
Охрана семьи материнства и детства	5	2,0	6	2,2	16,6
Права и обязанности родителей и детей	6	2,5	9	3,3	60

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 (2018 – 25) наблюдается спад числа обращений на 40%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 48 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад,**

**который составляет 2,04%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 17,7%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 38, что составляет 14,07% 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	
	49	20,4	48	17,70	
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	35	14,5	38	14,01	5,4
Праздники. Памятные даты. Юбилеи	8	3,33	7	2,5	-12,5
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	2	0,8	0	0	-100
Результаты рассмотрения обращений	0	0	1	0,37	100

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 12 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, составляет - 36,8%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,4%, из них:**

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2019 год поступило 12 обращений, что составляет 4,4%.

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 7 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений уменьшилось на 14,2%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,5%.**

**5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад, который составляет 83,3%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,1%.**

### III. Показатели

За 4 квартал 2019 года в комитет поступило 246 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	80	33,3	63	23,3	-21,25
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	140	58,3	169	62,5	17,16
Благодарности	34	14,1	38	14,1	10,52

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 21,25%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 23,3 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 10,16%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 17,16%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 62,5%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 10,52%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 14,1%).

Количество обращений граждан увеличилось на 14,1% (4 кв. 2018 –221; 4 кв. 2019 –246).

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.

	4 кв. 2018 года	4 кв. 2019 года	Динамика, %
Личный прием	0	5	66,67
Обращения, рассмотренные с выездом на место	32	15	-53,12
Направлено по принадлежности	5	4	-20,0

В 4 квартале 2019 года увеличилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 53,12 % уменьшилось число обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.