

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2020 года

За 1 квартал 2020 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **189** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2019 года (180 обращений) количество обращений значительно увеличилось (4,76%).

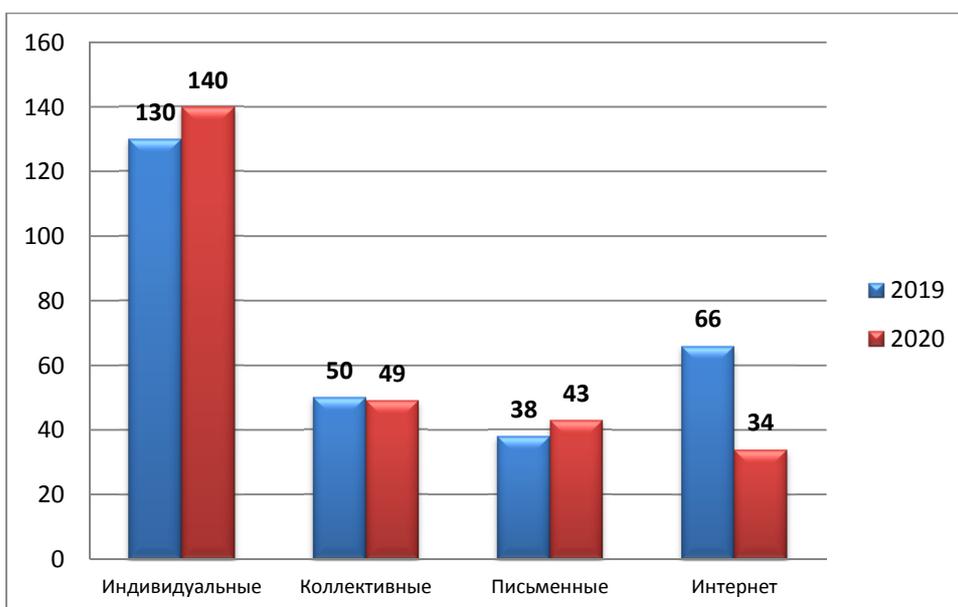
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года	
Всего поступило обращений	180	189	4,76%

В обращениях содержалось **206** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2020 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 1 КВАРТАЛОМ 2019 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года

Вид обращения		1 квартал 2019 года			1 квартал 2020 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		66	114	180	67	122	189	4,76
Индивидуальные		60	70	130	58	82	140	7,14
Коллективные		6	44	50	9	40	49	-2,00
Из них:								
1	Запросы	3	7	10	3	11	14	28,57
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	60	66	126	59	62	121	-3,97
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	21	45	66	17	17	34	-48,48
3.2.	<i>Письменно</i>	38	-45	-7	42	1	43	116,2
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	2	40	42	4	46	50	16,00
5.	Личный прием граждан, из него:	1	1	2	1	3	4	50,00



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 140, что на 7,14% больше, чем в 2019 году (130 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил -2,00%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 1 квартале 2020 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 48,48%, и незначительно увеличилось количество письменных обращений на 16,28 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года

По признаку заявителя	1 квартал 2019 года			1 квартал 2020 года			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	66	114	180	67	122	189	4,76
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	0	0	0	-100
Многодетная семья	2	3	5	2	0	2	-60
Пенсионеры	0	0	0	0	1	1	100
Прочие категории	63	111	174	65	121	186	6,45

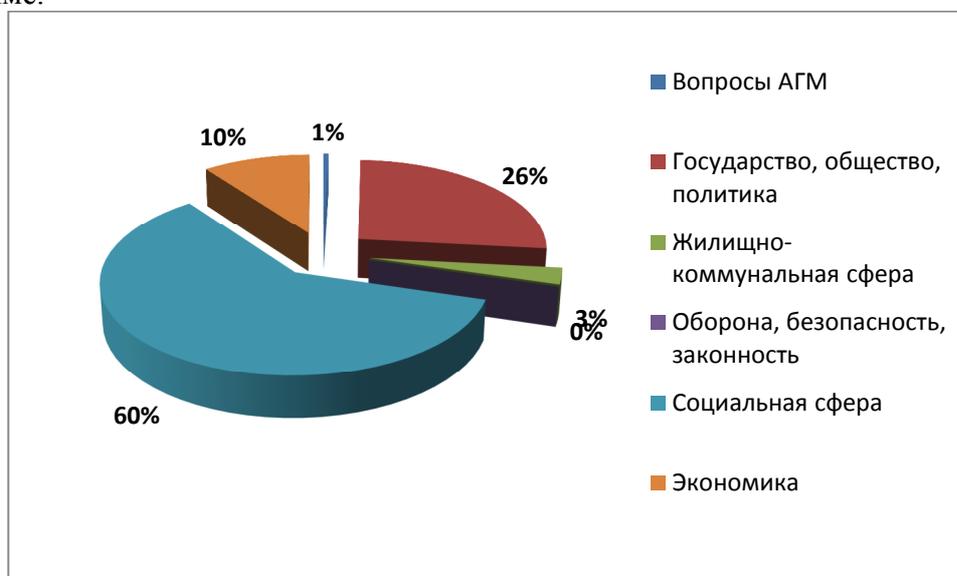
Динамика обращений граждан по адресату в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года

По адресату	1 квартал 2019 года			1 квартал 2020 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	65	0	65	66	0	66	1,51
Администрация Президента РФ	0	0	0	4	0	4	100
Государственная Дума РФ	1	0	1	0	0	0	-100

Другие адресаты	0	2	2	1	1	2	0
Министерство здравоохранения МО	1	0	1	0	0	0	-100
Министерство образования и науки МО	4	23	27	0	21	21	-22,22
Не указана	14	0	14	12	0	12	-14,28
Непосредственно в комитет	1	72	73	0	77	76	3,94
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	6	8	14	3	10	13	-7,14
Правительство МО	28	1	29	36	0	36	19,44
Совет депутатов города Мурманска	0	0	0	0	1	1	100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	4	5	1	6	7	28,5
Управление Роспотребнадзора по МО	0	2	2	0	2	2	0

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 124 вопроса, что составляет 60%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (133) наблюдается спад числа обращений на 6,76%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 65,6%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В **2020** году по **вопросам образования** поступило 99 обращений, что составило 52,3% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом (99 - 55,0%) наблюдается спад, который составляет 2,7%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	99	55,0	99	52,3	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	0	0	0
Деятельность спортивных школ	5	2,7	3	1,58	-1,12
Заработная плата педагогических работников	10	5,5	1	0,5	-5,0
Контроль качества и надзор в сфере образования	2	1,1	4	2,1	1,0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	10	5,55	12	6,34	0,79
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	4	2,22	1	0,5	-1,72
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	3	1,6	4	2,1	0,5
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	5	2,7	0	0	-2,7
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	17	9,4	7	3,7	-5,7
Питание обучающихся	2	1,1	1	0,5	-0,6
Поступление в образовательные организации	12	6,6	21	11,1	4,5
Условия проведения образовательного процесса	24	12,2	44	23,2	11,0
Другие вопросы	5	2,7	1	0,5	-2,2

1.2. По вопросам «**Семья**» в 2020 году зарегистрировано 13 обращений, что составляет 6,8% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (18 обращений, 10%) наблюдается незначительный спад числа обращений на 3,2 %.



Семья	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		18	10,0	13	
Опека и попечительство	4	2,2	4	2,1	-0,1
Охрана семьи материнства и детства	4	2,2	4	2,1	1,5
Права и обязанности родителей и детей	10	0,5	5	2,64	2,14

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 12 обращений. По сравнению с АППГ (2019 – 18) наблюдается спад числа обращений на 66,6%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 54 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (45 обращений) наблюдается небольшой рост, который составляет 16,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 28,5%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 50, что составляет 26,4% от общего количества обращений.

Вопросы Обращения, заявления и жалобы граждан	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		44	24,4	53	28,0
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	43	23,8	50	26,4	2,6
Праздники. Памятные даты. Юбилеи	1	0,5	0	0	0,5
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	0	0	1	0,5	0,5
Результаты рассмотрения обращений	0	0	2	1,0	1,0

3. Раздел «Экономика» включает в себя 21 вопрос, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2019 – 9), составляет 57,14%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 11,1%, из них:

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2020 год поступило 21 обращение, что составляет 11,1%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 6 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 2) количество обращений увеличилось на 66,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,17%.

5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 0 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 2) наблюдается спад, который составляет -100%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,0%.

III. Показатели

За 1 квартал 2020 года в комитет поступило 189 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2019 год		2020 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва	Кол-во обращений	% от общего кол-ва	

		обращений		обращений	
Решено положительно	67	37,2	55	29,1	-8,1
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	111	61,6	116	61,3	-0,3
Благодарности	43	23,8	50	26,45	2,65

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 17,91%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 29,1 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 4,76%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 4,3%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 61,3%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 14%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,4%).

Количество обращений граждан увеличилось на 4,76% (1 кв. 2019 –180; 1 кв. 2020 –189).

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.

	1 кв. 2019 года	1 кв. 2020 года	Динамика, %
Личный прием	2	4	50,00
Обращения, рассмотренные с выездом на место	17	16	-5,8
Направлено по принадлежности	3	0	-100,0

В 1 квартале 2020 года увеличилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 5,8 % уменьшилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.