

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2021года

За 1 квартал 2021 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 200 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2020 года (189 обращений) количество обращений незначительно увеличилось (5,5%).

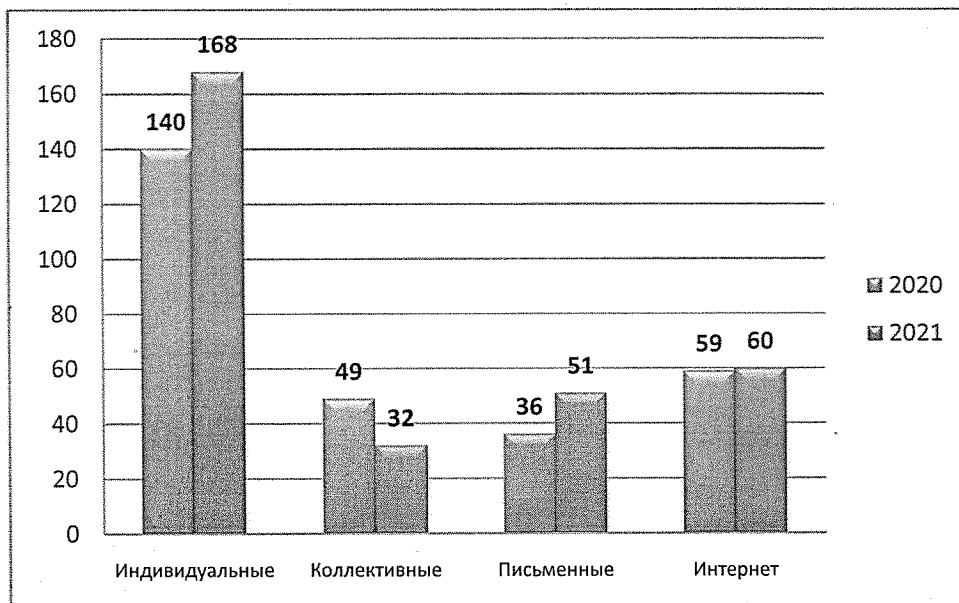
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2020 года	1 квартал 2021 года	
Всего поступило обращений	189	200	5,50%

В обращениях содержалось 219 вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2021 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 1 КВАРТАЛОМ 2020 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года

Вид обращения		1 квартал 2020 года			1 квартал 2021 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений								
		67	122	189	72	128	200	5,50
Индивидуальные		58	82	140	71	97	168	16,67
Коллективные		9	40	49	1	31	32	-34,69
Из них:								
1	Запросы	3	11	14	2	5	7	-50,00
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	54	62	116	66	73	139	16,55
3.1.	Эл.почты, интернет-приемной	18	41	59	15	45	60	1,67
3.2.	Письменно	36	-40	-4	51	0	51	107,8
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	4	46	50	4	50	54	7,41
5.	Личный прием граждан, из него:	1	3	4	0	0	0	-100,00



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 168, что на 16,67% больше, чем в 2020 году (140 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил -34,69%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 1 квартале 2021 года, примерно на том же уровне осталось количество обращений поступивших посредством интернет на 1,67%, и значительно увеличилось количество письменных обращений на 29,41 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года

По признаку заявителя	1 квартал 2020 года			1 квартал 2021 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	67	122	189	72	128	200	5,5
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	2	0	2	100
Многодетная семья	2	0	2	0	7	7	71,4
Пенсионеры	0	1	1	0	1	1	0
Прочие категории	65	121	186	70	120	189	1,58

Динамика обращений граждан по адресату в 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года

По адресату	1 квартал 2020 года			1 квартал 2021 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	66	0	66	72	1	73	9,58
Администрация Президента РФ	4	0	4	4	0	4	0
Государственная Дума РФ	0	0	0	0	0	0	0

Другие адресаты	1	1	2	0	1	1	-50
Министерство здравоохранения МО	0	0	0	0	1	1	100
Министерство образования и науки МО	0	21	21	3	24	27	22,22
Не указана	12	0	12	20	0	20	40
Непосредственно в комитет	0	76	76	0	78	78	2,56
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	3	10	13	7	13	20	35,0
Правительство МО	36	0	36	38	0	38	5,26
Совет депутатов города Мурманска	0	1	1	1	1	2	50
Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	6	7	0	3	3	-57,1
Управление Роспотребнадзора по МО	0	2	2	1	4	5	60

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

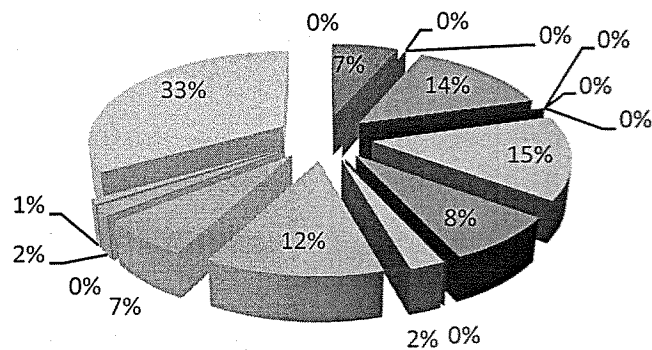
Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.



. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 142 вопроса, что составляет 71%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (124) наблюдается рост числа обращений на 12,67%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 71,0%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2021 году по вопросам образования поступило 101 обращение, что составило 50,5% от общего количества обращений. По сравнению с 2020 годом (99 - 52,3%) наблюдается рост, который составляет 1,98%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	99	52,3	101	50,5	1,98
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	0	0	0
Деятельность спортивных школ	3	1,58	1	0,5	-100
Заработная плата педагогических работников	1	0,52	0	0	-100,0
Контроль качества и надзор в сфере образования	4	2,11	0	0	-100,0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	12	6,34	17	8,5	29,41
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	1	0,52	1	0,5	0
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1	0,52	0	0	-100
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	1	0,5	100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	7	3,70	18	9,0	61,11
Питание обучающихся	1	0,52	3	1,5	66,67
Поступление в образовательные организации	21	11,1	15	7,5	-28,57
Условия проведения образовательного процесса	44	23,2	41	20,5	-6,82
Другие вопросы	4	2,11	5	2,5	20,0



- Деятельность спортивных школ
- Доступность физической культуры и спорта
- Зарботная 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
- Охрана здоровья детей, матери и ребенка
- Питание обучающихся

1.2. По вопросам «Семья» в 2021 году зарегистрировано 26 обращений, что составляет 13,0% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (13 обращений, 6,8%) наблюдается значительный рост числа обращений на 50 %.

Семья	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		13	6,8	26	
Опекa и попечительство	4	2,11	10	5,0	60
Охрана семьи материнства и детства	3	1,58	4	2,0	25
Права и обязанности родителей и детей	5	2,64	8	4,0	37,5

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 41 обращение. По сравнению с АППГ (2020 – 25) наблюдается рост числа обращений на 39,02%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 63 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (54 обращения) наблюдается небольшой рост, который составляет 14,28%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 31,5%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 55, что составляет 27,5% от общего количества обращений.

Вопросы Обращения, заявления и жалобы граждан	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	54	28,5	63	31,5	14,28
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	50	26,4	55	27,5	13,2
Праздники. Памятные даты. Юбилеи	1	0,5	0	0	-100
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	1	0,5	3	1,5	66,67
Результаты рассмотрения обращений	2	1,05	0	0	-100

3. Раздел «Экономика» включает в себя 7 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2020 – 21), составляет 66,66%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,5%, из них:

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2021 год поступило 5 обращений, что составляет 2,5%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020 – 6) количество обращений уменьшилось на 50,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,5%.

5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020 – 0) наблюдается рост, который составляет 100%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,0%.

III. Показатели

За 1 квартал 2021 года в комитет поступило 200 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2020 год		2021 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	55	29,1	59	29,5	6,77
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	131	69,3	106	53,0	-19,08
Благодарности	50	26,4	55	27,5	9,09

В отчетном периоде незначительно увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 6,77%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 29,5 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 5,50%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил -19,08%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 53,0%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 9,09%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 27,5%).

Количество обращений граждан увеличилось на 5,5% (1 кв. 2020 – 189, 1 кв. 2021 – 200).

Еще одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных с выездом специалистов на место, при необходимости с участием заявителей.

	1 кв. 2020 года	1 кв. 2021 года	Динамика, %
Личный прием	4	0	-100,00
Обращения, рассмотренные с выездом на место	16	13	-18,75
Направлено по принадлежности	0	0	-100,0

В 1 квартале 2021 года личный прием председателем комитета по образованию не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

На 18,75% уменьшилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.