

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2020 года

За 4 квартал 2020 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **213** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2019 года (246 обращения) количество обращений значительно уменьшилось (13,41%).

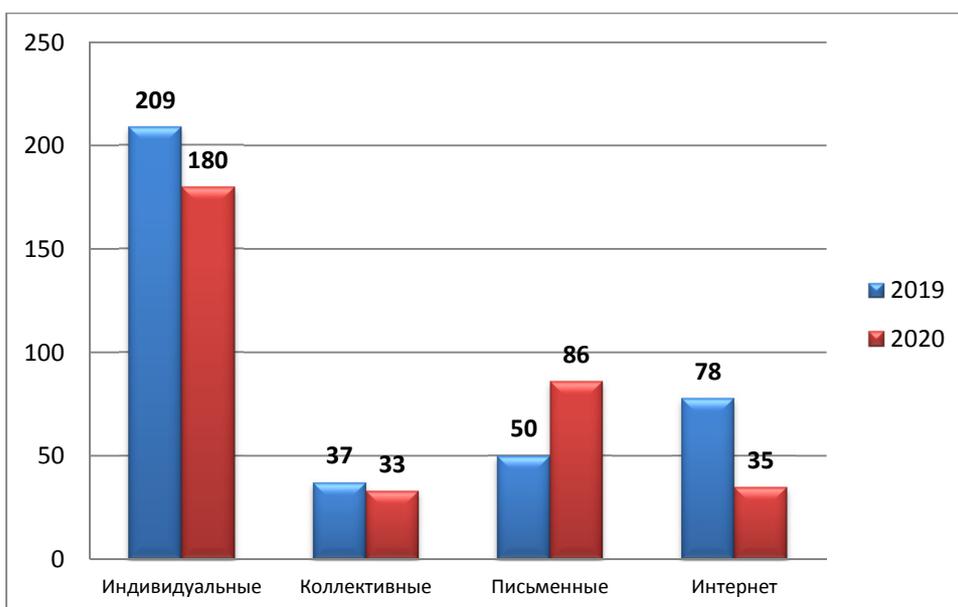
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2019 года	4 квартал 2020 года	
Всего поступило обращений	246	213	13,41%

В обращениях содержалось **235** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 4 КВАРТАЛ 2020 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 4 КВАРТАЛОМ 2019 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 4 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года

Вид обращения		4 квартал 2019 года			4 квартал 2020 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		102	144	146	95	118	213	13,4
Индивидуальные		93	116	209	90	90	180	-13,8
Коллективные		9	28	37	5	28	33	-10,8
Из них:								
1	Запросы	11	17	28	7	3	10	-64,2
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	84	88	172	85	71	156	-9,30
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	34	44	78	0	35	35	-55,13
3.2.	<i>Письменно</i>	50	-41	9	85	1	86	89,53
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	6	34	40	3	45	48	16,6
5.	Личный прием граждан, из него:	1	5	6	0	0	0	-100,00



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 180, что на 13,88% меньше, чем в 2019 году (209 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил - 10,81%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 4 квартале 2020 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 55,13%, и значительно увеличилось количество письменных обращений – на 89,53%.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 4 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года

По признаку заявителя	4 квартал 2019 года			4 квартал 2020 года			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	102	144	246	95	118	213	-13,41
Инвалиды по общему заболеванию	0	1	1	2	0	2	50
Многодетная семья	5	7	12	2	1	3	-75
Пенсионеры	2	1	3	0	0	0	-100
Сироты, воспитанники детских домов	2	0	2	1	0	1	-50
Прочие категории	92	135	227	90	117	207	-8,8

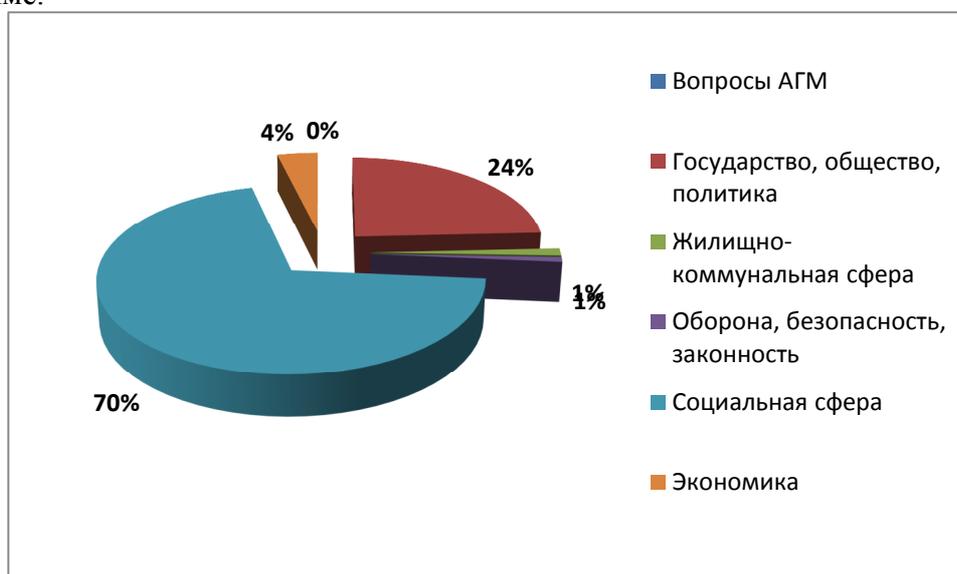
Динамика обращений граждан по адресату в 4 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года

По адресату	4 квартал 2019 года			4 квартал 2020 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	101	0	101	95	0	95	-5,94
Администрация Президента РФ	1	0	1	0	0	0	-100
Другие адресаты	0	1	1	0	0	0	-100

Министерство образования и науки МО	4	41	45	5	24	29	-35,55
Не указана	25	1	26	30	0	30	13,33
Непосредственно в комитет	0	72	72	0	75	75	4
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	1	0	1	0	0	0	-100
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	4	0	4	1	0	1	-75
Органы прокуратуры	4	12	16	7	17	24	33,33
Правительство МО	52	0	52	39	0	39	-25
Совет депутатов города Мурманска	4	0	4	2	0	2	-50
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	8	8	1	0	1	-87,5
Управление Роспотребнадзора по МО	0	6	6	1	2	3	-50

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

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

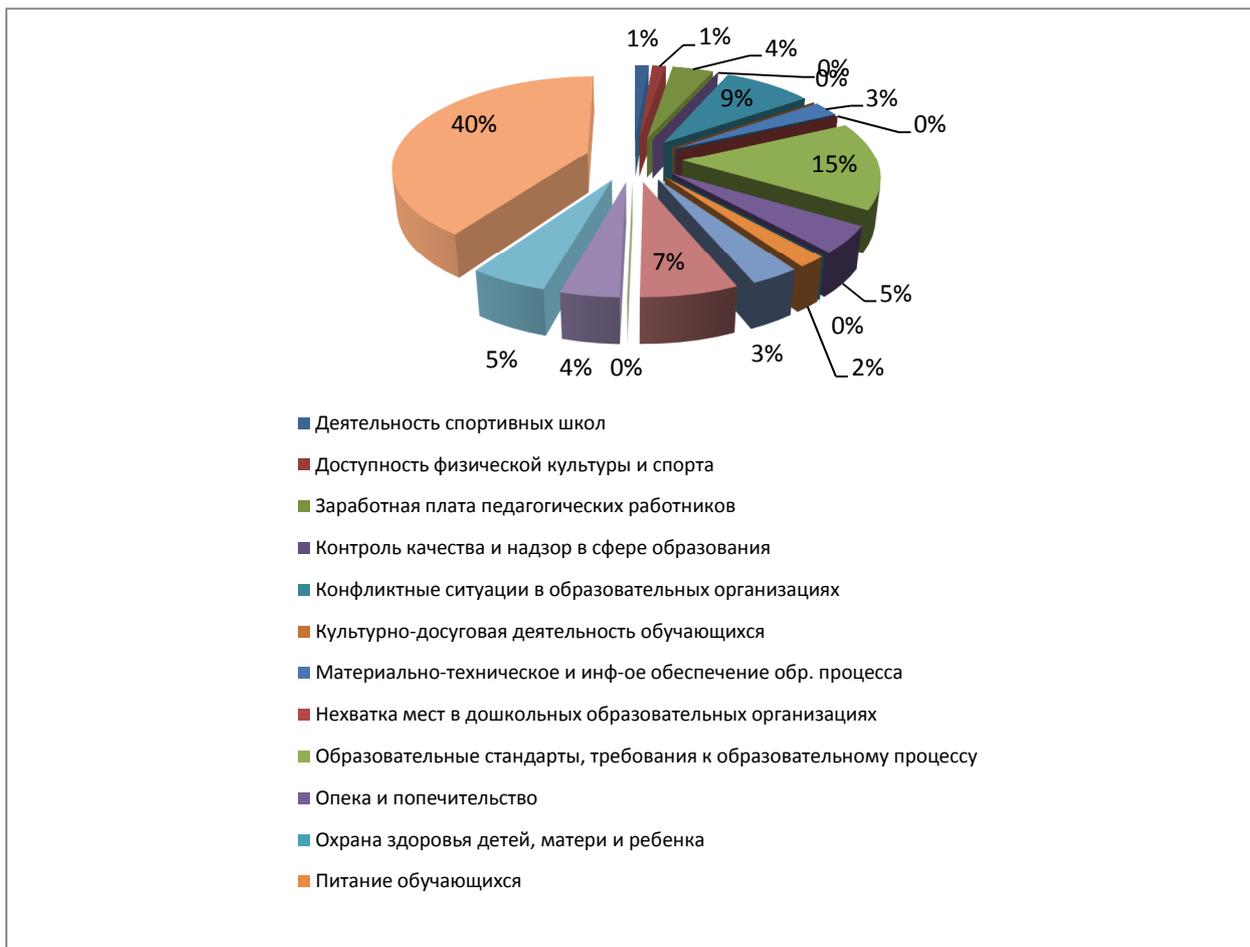


1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 164 вопроса, что составляет 76,9%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (200) наблюдается уменьшение количества обращений на 18,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 76,9%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2020 году по вопросам образования поступило 128 обращений, что составило 60,09% от общего количества обращений. По

сравнению с 2019 годом (163 - 66,2%) наблюдается спад, который составляет 21,47%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	163	66,2	128	60,09	-21,47%
Государственная итоговая аттестация обучающихся	2	0,81	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	9	3,65	2	0,93	-77,77
Заработная плата педагогических работников	3	1,21	6	2,81	50
Контроль качества и надзор в сфере образования	6	2,43	0	0	-100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	17	6,91	13	6,1	-23,53
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	11	4,47	3	1,4	-72,72
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	10	4,06	4	1,87	-60
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	1	0,46	100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	32	13,0	23	10,79	-28,13
Питание обучающихся	2	0,81	3	1,4	33,33
Поступление в образовательные организации	8	3,25	5	2,34	-37,50
Условия проведения образовательного процесса	61	24,7	60	28,16	-1,64
Другие вопросы	2	0,81	8	3,75	75,0



1.2. По вопросам «**Семья**» в 2020 году зарегистрировано 19 обращений, что составляет 8,9% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (22 обращения - 8,94%) наблюдается незначительное уменьшение числа обращений на 13,63 %.

Семья	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	22	8,94	19	8,9	
Опека и попечительство	7	2,84	11	5,16	36,36
Многодетные семьи	6	2,43	0	0	-100
Права и обязанности родителей и детей	9	3,65	8	3,75	-11,11

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 17 обращений. По

сравнению с АППГ (2019 – 15) наблюдается незначительный рост числа обращений на – 11,76%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 57 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (48 обращений) наблюдается рост, который составляет 15,78%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,76%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 48, что составляет 22,53% 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	
	40	16,26	53	24,88	
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	39	15,85	48	22,53	18,75
Неполучение ответа на обращение	0	0	1	0,4	100
Результаты рассмотрения обращений	1	0,4	1	0,4	0

3. Раздел «Экономика» включает в себя 9 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2019 – 12), составляет - 25%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,22%, из них:

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2020 год поступило 9 обращений, что составляет 4,22%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 7) количество обращений уменьшилось на 57,14%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,4%.

5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 3) незначительный спад. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,93%.

III. Показатели

За 4 квартал 2020 года в комитет поступило 213 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 обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	64	26,01	39	18,3	-39,06
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	179	72,76	156	73,23	-12,84
Благодарности	39	15,85	48	22,53	18,75

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 39,06%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 18,3 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 13,41%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 12,84%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 73,23%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 18,75%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 22,53%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 13,41% (4 кв. 2019 – 246; 4 кв. 2020 – 213).

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

	4 кв. 2019 года	4 кв. 2020 года	Динамика, %
Личный прием	6	0	-100
Обращения, рассмотренные с выездом на место	15	4	-73,33
Направлено по принадлежности	4	2	-50

В 4 квартале 2020 года личный прием граждан не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

Уменьшилось количество обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.