

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 737, что на 3,93% больше, чем в 2020 году (709 обращений). Увеличился процент коллективных обращений – 211 (в 2020 году – 169), рост составил 19,91%.

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 2021 году, увеличилось количество обращений поступивших посредством интернет на 2,68%, и увеличилось количество письменных обращений на 51,01 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2021 году в сравнении с 2020 годом

По признаку заявителя	2020 год			2021 год			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	380	497	877	334	614	948	7,48
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	3	0	3	66,66
Многодетная семья	10	9	19	3	9	12	-36,84
Одиноким матери	8	1	9	4	1	5	-44,44
Прочие категории	361	487	848	324	604	928	9,72

Динамика обращений граждан по адресату в 2021 году в сравнении с 2020 годом

По адресату	2020 год			2021 год			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	384	0	384	334	0	334	-12,72
Администрация Президента РФ	17	0	17	17	0	17	0
Глава муниципального образования	2	0	2	0	0	0	-100
Другие адресаты	11	10	21	13	15	28	2,0
Мурманская областная Дума	1	3	4	2	4	6	33,33
Министерство образования и науки МО	21	126	147	27	145	172	14,53
Не указана	110	0	110	103	0	103	-6,36
Непосредственно в комитет	0	299	299	0	384	384	22,13
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	1	0	1	1	4	5	80
Органы прокуратуры	19	44	63	13	35	48	-23,8
Правительство МО	184	0	184	172	0	172	-6,52
Совет депутатов города Мурманска	4	1	5	2	1	3	-40
Уполномоченный по правам ребенка в МО	2	8	10	0	17	17	41,17
Управление Роспотребнадзора по МО	3	5	8	3	8	11	27,27

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 692 вопроса, что составляет 72,9% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (620 вопросов) наблюдается рост количества вопросов на 10,4%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 72,9%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2021 году по вопросам образования поступило 543 обращения, что составило 57,2% от общего количества обращений. По сравнению с 2020 годом (456 – 51,9%) наблюдается рост, который составляет 16,02%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	456	51,9	543	57,2	16,02
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	4	0,42	100
Деятельность спортивных школ	7	0,7	1	0,10	-85,71
Заработная плата педагогических работников	11	1,25	9	0,94	-18,18
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	27	3,07	56	5,9	51,78
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	12	1,36	20	2,1	40
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	14	1,5	11	1,16	-21,42
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	6	0,68	2	0,21	-66,66
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	32	3,6	59	6,22	45,76
Питание обучающихся	7	0,7	11	1,16	36,36
Поступление в образовательные организации	59	6,72	64	6,75	7,81
Условия проведения образовательного процесса	53	6,04	48	5,06	-9,43
Другие вопросы	228	25,9	258	27,2	11,63

1.2. По вопросам «Семья» в 2021 году зарегистрировано 88 обращений, что составляет 9,28% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (84 обращения, 9,57%) наблюдается незначительный рост числа обращений на 4,5 %.

Семья	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	84	9,57	88	9,28	
Опека и попечительство	36	4,1	22	2,3	-38,88
Охрана семьи материнства и детства	14	1,5	12	1,2	-14,28
Права и обязанности родителей и детей	26	2,9	45	4,7	42,22
Другие вопросы	8	0,9	9	0,9	2,0

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 61 обращений. По сравнению с АППГ (2020 – 80) наблюдается спад числа обращений на -23,75%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 286 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (250 обращений) наблюдается рост, который составляет 12,58%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 30,16%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 266, что составляет 28,05% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ (2020 - 233) наблюдается рост, который составляет 12,41%.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 33 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2020 – 60), составляет - 45,01%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,48%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 9 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020 – 15) количество обращений уменьшилось на 40%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,94%.

III. Показатели

За 2021 год в комитет поступило 948 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	246	28,05	260	27,42	5,38
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	628	71,6	652	68,77	3,68
Благодарности	233	26,56	266	28,05	12,41

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 5,38%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 27,42 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 7,48%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 3,68%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 68,77%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 12,41%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 28,05%).

Количество обращений граждан увеличилось на 7,48% (2020 – 877, 2021 – 948).

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

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

Характер обращений граждан не изменился.