



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 204, что на 11,7% больше, чем в 2020 году (180 обращений). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 17,5%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 4 квартале 2021 года, увеличилось количество обращений поступивших посредством интернет на 39,66%, и незначительно увеличилось количество письменных обращений на 12,07 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя  
в 4 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года**

По признаку заявителя	4 квартал 2020 года			4 квартал 2021 года			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
<b>Всего поступило обращений</b>	95	118	213	95	149	244	12,7
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	0	0	0	-100
Многодетная семья	2	1	3	2	1	3	0
Одиноким матери	0	0	0	2	1	3	100,0
Прочие категории	92	117	209	91	147	238	13,02

**Динамика обращений граждан по адресату  
в 4 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года**

По адресату	4 квартал 2020 года			4 квартал 2021 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	95	0	95	95	0	95	0
Администрация Президента РФ	4	0	4	3	0	3	-25
Глава муниципального образования	2	0	2	0	0	0	-100
Другие адресаты	0	0	0	0	2	2	100
ОПФР по Мурманской области	0	0	0	0	1	1	100
Министерство образования и науки МО	5	24	29	8	47	55	47,27
Не указана	30	0	30	23	0	23	-23,3
Непосредственно в комитет	0	75	75	0	83	83	9,63
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	1	0	1	2	0	2	50
Органы прокуратуры	7	17	24	1	6	7	-70,8
Правительство МО	39	0	39	56	0	56	30,35
Совет депутатов города Мурманска	2	0	2	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	0	1	0	6	6	83,3

Управление Роспотребнадзора по МО	1	2	3	1	2	3	0
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---

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

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 221 вопрос, что составляет 90,5% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (164) наблюдается рост количества вопросов на 25,79%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 90,5%, из них:**

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2021 году по вопросам образования поступило 191 обращение, что составило 78,2% от общего количества обращений. По сравнению с 2020 годом (128 – 60%) наблюдается рост, который составляет 32,98%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	128	60,0	191	78,2	32,98
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	1	0,4	100
Деятельность спортивных школ	2	0,9	0	0	-100
Заработная плата педагогических работников	6	2,8	6	2,4	0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	10	4,6	23	9,4	56,5
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	3	1,4	9	3,6	66,66
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	4	1,8	6	2,4	33,33
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,4	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	18	8,4	18	7,3	0
Питание обучающихся	3	1,4	7	2,8	57,1
Поступление в образовательные организации	5	2,3	12	4,9	58,3
Условия проведения образовательного процесса	9	4,2	26	10,6	65,3
Другие вопросы	67	31,4	83	34,0	19,28

1.2. По вопросам «Семья» в 2021 году зарегистрировано 16 обращений, что составляет 6,5% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (19 обращений, 8,9%) наблюдается спад числа обращений на 15,70 %.

Семья	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		19	8,9	16	6,5
Опека и попечительство	7	3,2	1	0,4	-85,7
Охрана семьи материнства и детства	1	0,4	1	0,4	0
Права и обязанности родителей и детей	10	4,6	13	5,3	23,0
Другие вопросы	1	0,4	1	0,4	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 30 обращений. По сравнению с АППГ (2020 – 36) наблюдается спад числа обращений на 16,67%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 35 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (57 обращений) наблюдается спад, который составляет -38,59%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 14,3%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 32, что составляет 13,1% от общего количества обращений.

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 8 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается незначительный спад (2020 – 9), составляет - 11,11%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,2%.**

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 1 вопрос. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020 – 3) количество обращений уменьшилось на 66,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,4%.**

### III. Показатели

За 4 квартал 2021 года в комитет поступило 244 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	43	20,18	31	12,7	-27,9
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	170	79,8	181	74,1	6,07
Благодарности	47	22,06	30	12,29	-36,17

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 27,9%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 12,7 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 12,7%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 6,07%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 74,1%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 36,17%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 12,29%).

Количество обращений граждан увеличилось на 12,70% (4 кв. 2020 – 213, 4 кв. 2021 – 244).

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

В 4 квартале 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.