

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2022 года

За 4 квартал 2022 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **233** обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2021 года (245 обращений) количество обращений значительно уменьшилось (4,9%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2021 года	4 квартал 2022 года	
Всего поступило обращений	245	233	4,9%

В обращениях содержалось **248** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 4 КВАРТАЛ 2022 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 4 КВАРТАЛОМ 2021 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 4 квартале 2022 года в сравнении с 4 кварталом 2021 года

Вид обращения		4 квартал 2021 года			4 квартал 2022 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		96	149	245	102	131	233	-4,9
Индивидуальные		90	115	205	99	91	190	-7,32
Коллективные		6	34	40	3	40	43	6,98
Из них:								
1	Запросы	6	7	13	3	5	8	-38,4
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	82	115	197	83	81	164	-16,75
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	25	91	116	25	57	82	-29,31
3.2.	<i>Письменно</i>	57	24	81	58	24	82	1,69
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	8	27	35	12	43	55	33,9
5.	Личный прием граждан	0	0	0	3	4	7	100,0

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 190, что на 7,32% меньше, чем в 2021 году (205 обращений). Незначительно увеличился процент коллективных обращений (рост составил 6,98%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 4 квартале 2022 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 29,31%, и незначительно увеличилось количество письменных обращений на 1,69 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 4 квартале 2022 года в сравнении с 4 кварталом 2021 года**

По признаку заявителя	4 квартал 2021 года			4 квартал 2022 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	96	149	245	102	131	233	-4,9
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0
Многодетная семья	2	1	3	4	1	5	40
Одиноким матери	2	1	3	0	0	0	-100,0
Прочие категории	92	147	239	98	130	228	-5,02

**Динамика обращений граждан по адресату
в 4 квартале 2022 года в сравнении с 4 кварталом 2021 года**

По адресату	4 квартал 2021 года			4 квартал 2022 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	95	0	95	102	2	104	8,6
Администрация Президента РФ	3	0	3	8	0	8	62,5
Глава муниципального образования	0	0	0	1	0	1	100
Другие адресаты	0	2	2	0	3	3	33,3
ОПФР по Мурманской области	1	0	1	0	0	0	-100
Министерство образования и науки МО	8	47	55	18	31	49	-10,9
Не указана	23	0	23	28	0	28	17,8
Непосредственно в комитет	1	83	84	0	73	73	-13,09
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	2	2	4	0	0	0	-100
Органы прокуратуры	1	6	7	0	14	14	50
Правительство МО	56	0	56	42	0	42	-25
Совет депутатов города Мурманска	0	0	0	0	0	0	0,00
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	6	6	1	5	6	0,00

Управление Роспотребнадзора по МО	1	2	3	0	2	2	-33,3
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	-------

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 181 вопрос, что составляет 77,6% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (221) наблюдается спад количества вопросов на 18,09%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 77,6%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2022 году по вопросам образования поступило 141 обращение, что составило 60,5% от общего количества обращений. По сравнению с 2021 годом (191 – 78,2%) наблюдается спад, который составляет 26,17%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	191	78,2	141	60,5	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,4	1	0,4	0
Деятельность спортивных школ	0	0	0	0	-100
Заработная плата педагогических работников	6	2,4	4	1,7	-33,3
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	23	9,4	21	9,0	-8,6
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	9	3,6	2	0,8	-77,7
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	6	2,4	20	8,5	70
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	18	7,3	24	10,3	25
Питание обучающихся	7	2,8	6	2,5	-14,29
Поступление в образовательные организации	12	4,9	5	2,14	-58,3
Условия проведения образовательного процесса	26	10,6	28	12,01	7,14
Другие вопросы	83	34,0	30	12,8	19,28

1.2. По вопросам «Семья» в 2022 году зарегистрировано 25 обращений, что составляет 10,7% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (16 обращений, 6,5%) наблюдается рост числа обращений на 36,00 %.

Семья	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		16	6,5	25	10,7
Опека и попечительство	1	0,4	7	3,0	85,7
Охрана семьи материнства и детства	1	0,4	3	1,28	66,6
Права и обязанности родителей и детей	13	5,3	15	6,43	13,33
Другие вопросы	1	0,4	0	0	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 15 обращений. По сравнению с АППГ (2021 – 30) наблюдается спад числа обращений на 50,0%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 57 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (36 обращений) наблюдается рост, который составляет 36,84%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 24,4%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 55, что составляет 23,6% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 10 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается незначительный рост (2021 – 8), составляет - 20,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,29%.

4. В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» вопросы отсутствуют. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2021 – 1) количество обращений уменьшилось на 100,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0%.

III. Показатели

За 4 квартал 2022 года в комитет поступило 233 обращения граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2021 год		2022 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	38	15,5	37	15,8	-2,63
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	204	83,2	177	75,9	-13,24
Благодарности	35	14,2	55	23,6	36,36

В отчетном периоде незначительно уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 2,63%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 15,8 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 4,9%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 13,24%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 75,9%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 36,36%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 23,6%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 4,9% (4 кв. 2021 – 245, 4 кв. 2022 – 233).

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

Характер обращений граждан не изменился.