

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2023 года

За 3 квартал 2023 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 164 обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2022 года (196 обращений) количество обращений значительно уменьшилось (16,33%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2022 года	3 квартал 2023 года	
Всего поступило обращений	196	164	16,33%

В обращениях содержалось 183 вопроса по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 3 КВАРТАЛ 2023 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 3 КВАРТАЛОМ 2022 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 3 квартале 2023 года в сравнении с 3 кварталом 2022 года

Вид обращения		3 квартал 2022 года			3 квартал 2023 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		76	120	196	76	86	164	16,33
Индивидуальные		75	97	172	72	75	147	-14,53
Коллективные		1	23	24	6	11	17	-29,17
Из них:								
1	Запросы	6	3	9	6	5	11	18,18
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	62	84	146	62	59	121	-17,12
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	21	63	84	21	34	55	-34,52
3.2.	<i>Письменно</i>	41	1	42	40	19	59	28,81
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	2	26	28	9	22	31	9,68
5.	Личный прием граждан	2	7	9	0	0	0	-100,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 147, что на 14,53% меньше, чем в 2022 году (172 обращения). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 29,17%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 3 квартале 2023 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет и незначительно увеличилось количество письменных обращений на 28,81 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 3 квартале 2023 года в сравнении с 3 кварталом 2022 года**

По признаку заявителя	3 квартал 2022 года			3 квартал 2023 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	76	120	196	78	86	164	-16,33
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	1	0	1	100
Одинокие матери	0	1	1	0	0	0	-100,0
Многодетная семья	2	2	4	1	2	3	-25,0
Пенсионеры	0	1	1	0	0	0	-100
Прочие категории	74	116	190	76	84	160	-15,78

**Динамика обращений граждан по адресату
в 3 квартале 2023 года в сравнении с 3 кварталом 2022 года**

По адресату	3 квартал 2022 года			3 квартал 2023 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	76	2	78	78	1	79	1,26
Администрация Президента РФ	3	0	3	4	0	4	25
Мурманская областная Дума	1	1	2	2	1	3	33,33
Другие адресаты	4	1	5				2,0
Минтрудсоцразвития МО	3	1	4	0	1	1	-75
Министерство образования и науки МО	2	16	18	4	26	30	40
Не указана	21	0	21	20	0	20	-4,76
Непосредственно в комитет	0	84	84	0	46	46	-45,23
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	1	9	10	0	3	3	-70
Правительство МО	35	0	35	40	0	40	12,5
Совет депутатов города Мурманска	3	1	4	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	2	3	0	3	3	0

Управление Роспотребнадзора по МО	0	3	3	0	0	0	-100
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	------

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 132 вопроса, что составляет 80,4% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (172) наблюдается значительный спад числа обращений на 23,25%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 80,4%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2023 году по вопросам образования поступило 105 обращений, что составило 64,0% от общего количества обращений. По сравнению с 2022 годом (143 – 72,9%) наблюдается значительный спад, который составляет 26,57%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	143	72,9	105	64,0	-26,57
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	0	0	0
Деятельность спортивных школ	0	0	4	2,4	100
Заработная плата педагогических работников	1	0,5	0	0	-100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	18	9,1	10	6,0	-44,44
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	6	3,0	5	3,0	-16,66
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	8	4,0	3	1,8	-72
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	15	7,6	29	17,6	48,28
Питание обучающихся	5	2,5	3	1,8	-40,0
Поступление в образовательные организации	25	12,7	13	7,9	-48,0
Условия проведения образовательного процесса	22	11,2	18	10,9	-18,18
Другие вопросы	43	21,9	20	12,19	-53,49

1.2. По вопросам «Семья» в 2023 году зарегистрировано 12 обращений, что составляет 7,3% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (18 обращений, 9,1%) наблюдается незначительный спад числа обращений на -33,3 %.

Семья	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	18	9,1	12	7,3	-33,33
Опека и попечительство	3	1,5	6	3,6	50
Охрана семьи материнства и детства	0	0	2	1,2	100
Права и обязанности родителей и детей	14	7,1	3	1,8	-78,5
Другие вопросы	1	0,5	1	0,6	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 (2022 – 11) наблюдается незначительный рост числа обращений на 26,6%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 33 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (30 обращений) наблюдается рост, который составляет 9,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 20,18%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 32, что составляет 19,5% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 12 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2022 – 15), составляет – 20,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 7,3%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 5 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2022 – 3) количество обращений увеличилось на 40,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,0%.

III. Показатели

За 3 квартал 2023 года в комитет поступило 164 обращения граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2022 год		2023 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	22	11,2	7	4,2	-68,18
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	171	87,2	119	72,5	-30,41
Благодарности	28	14,2	32	19,5	12,5

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 68,18%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,2 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 16,33%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил -30,41%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 72,5%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 12,5%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 19,5%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 16,33% (3 кв. 2022 – 196, 3 кв. 2023 – 164).

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

Характер обращений граждан не изменился.