

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2020 года

За 2 квартал 2020 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **275** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2019 года (322 обращения) количество обращений значительно уменьшилось (14,60%).

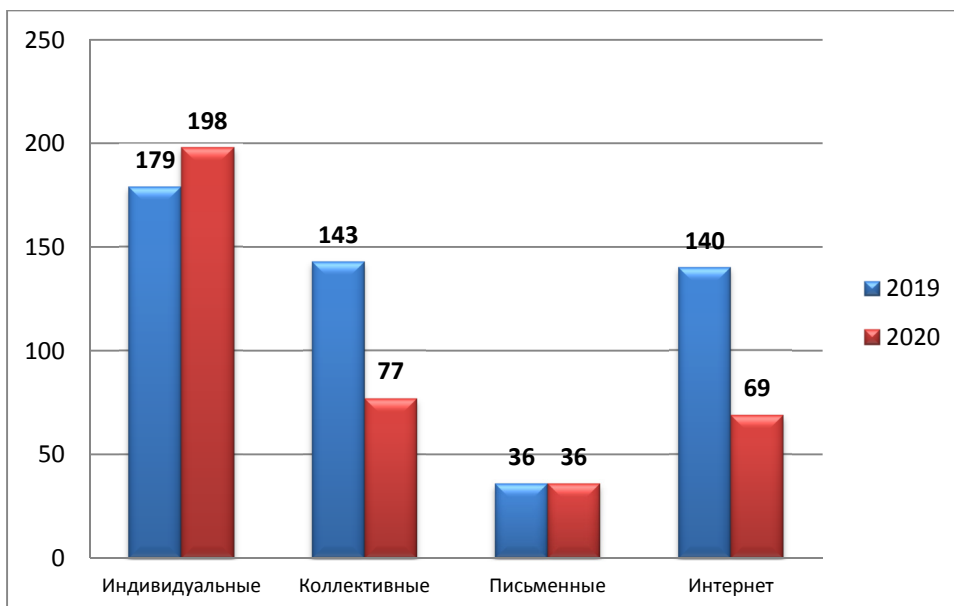
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2019 года	2 квартал 2020 года	
Всего поступило обращений	322	275	14,60%

В обращениях содержалось **293** вопроса по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2020 ГОДА В СРАВНЕНИИ СО 2 КВАРТАЛОМ 2019 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения во 2 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года

Вид обращения		2 квартал 2019 года			2 квартал 2020 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		70	252	322	112	163	275	-14,6
Индивидуальные		62	117	179	103	95	198	9,60
Коллективные		8	135	143	9	68	77	-46,1
Из них:								
1	Запросы	9	9	18	6	4	10	-44,4
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	54	84	138	78	65	143	3,50
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	17	123	140	45	24	69	-50,71
3.2.	<i>Письменно</i>	36	-123	-87	33	3	36	341,6
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	7	151	158	28	94	122	-22,7
5.	Личный прием граждан, из него:	0	8	8	0	0	0	-100,00



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 198, что на 9,60% больше, чем в 2019 году (179 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил - 46,15%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию во 2 квартале 2020 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 50,71%, и на том же уровне осталось количество письменных обращений.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя во 2 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года

По признаку заявителя	2 квартал 2019 года			2 квартал 2020 года			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	70	252	322	112	163	275	-14,6
Инвалиды по общему заболеванию	2	0	2	0	1	1	-50
Многодетная семья	2	2	4	2	2	4	0
Пенсионеры	1	1	2	2	1	3	33,33
Одиноким матери	1	0	1	7	0	7	85,7
Прочие категории	64	249	313	101	159	260	-16,93

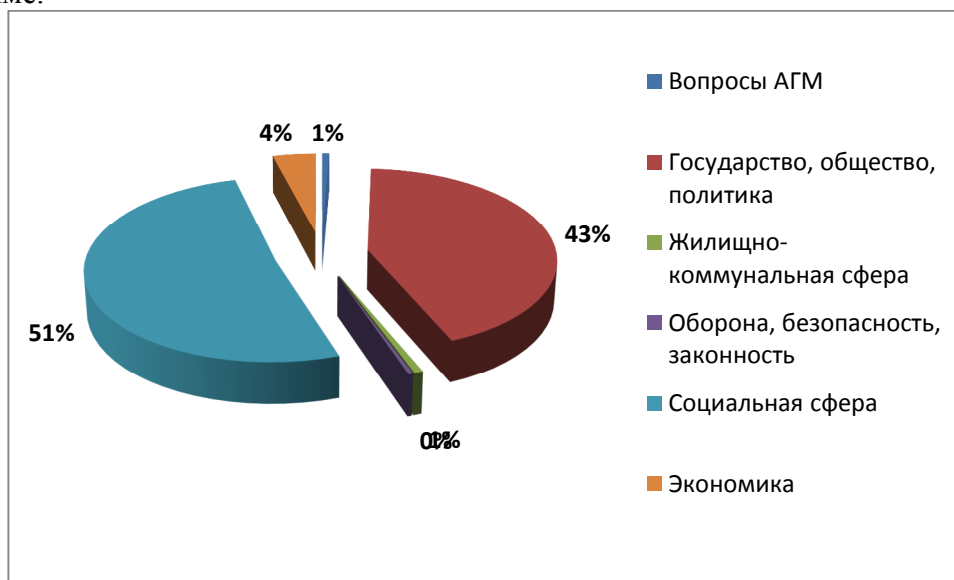
Динамика обращений граждан по адресату во 2 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года

По адресату	2 квартал 2019 года			2 квартал 2020 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	70	1	71	117	1	118	39,83
Администрация Президента РФ	5	0	5	4	0	4	-20
Государственная Дума РФ	0	0	0	0	0	0	0

Другие адресаты	1	5	6	1	0	1	-83,3
Минобрнауки России	0	0	0	1	0	1	100
Министерство образования и науки МО	4	28	32	9	46	55	41,81
Не указана	15	0	15	27	1	28	46,42
Непосредственно в комитет	0	197	197	0	102	102	-48,22
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	1	0	1	100
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	2	0	2	0	0	0	-100
Органы прокуратуры	6	9	15	2	8	10	-33,33
Правительство МО	38	0	38	65	0	65	41,53
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	1	0	1	0
Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	7	8	0	2	2	-75
Управление Роспотребнадзора по МО	1	1	2	0	0	0	-100

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

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

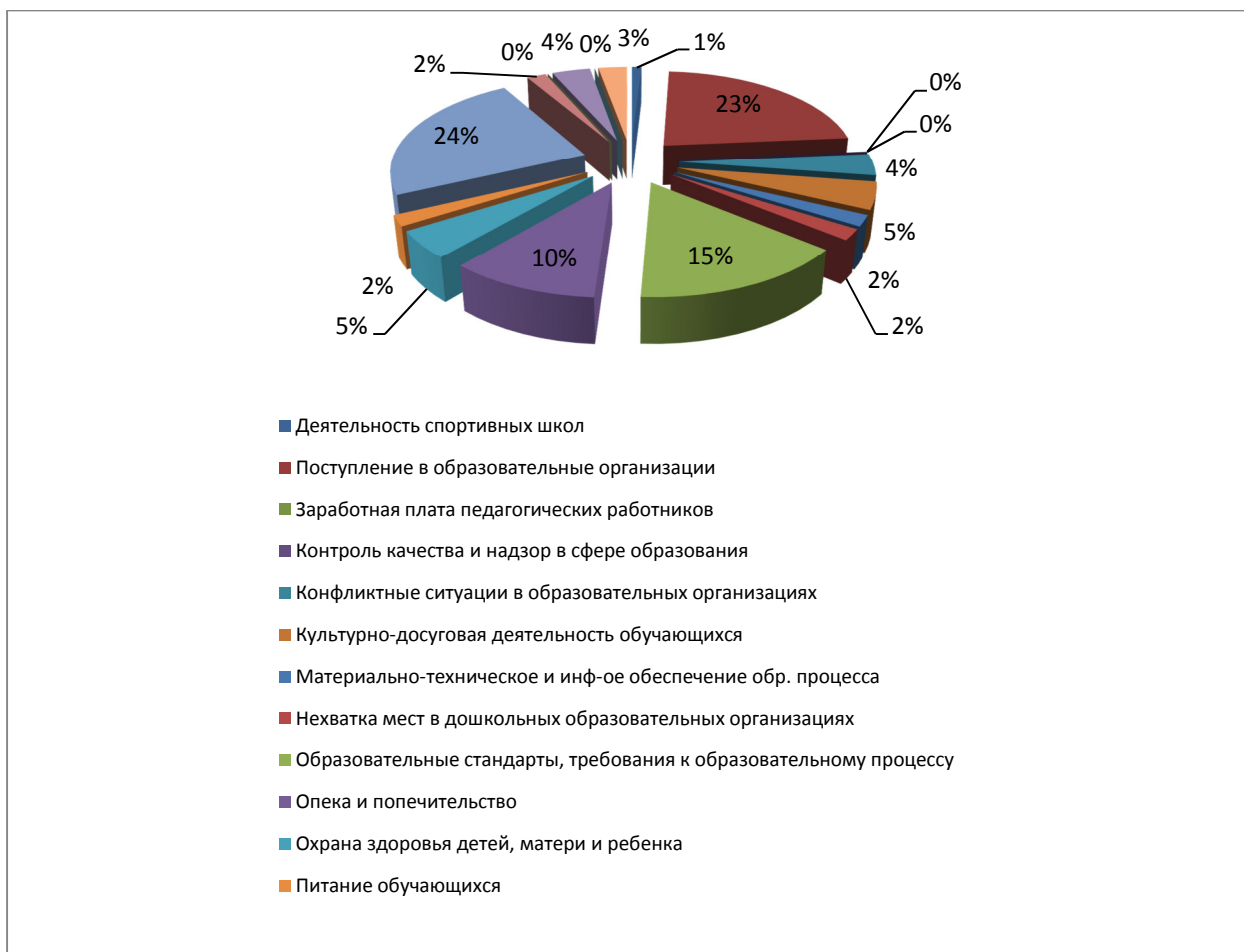


1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 150 вопросов, что составляет 54,55%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (150) наблюдается равное количество обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 54,55%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В **2020** году по вопросам образования поступило 107 обращений, что составило 38,9% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом (109 - 33,8%) наблюдается незначительный спад, который составляет 1,83%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	109	33,8	107	38,9	-1,83
Государственная итоговая аттестация обучающихся	4	1,2	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	6	1,8	1	0,3	-83,33
Заработная плата педагогических работников	1	0,3	3	1	66,66
Контроль качества и надзор в сфере образования	3	0,9	0	0	-100,0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	8	2,4	4	1,4	-50
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	7	2,1	5	1,8	-28,57
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	3	0,9	2	0,7	-33,33
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	2	0,6	2	0,7	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	27	8,3	16	5,8	-40,74
Питание обучающихся	2	0,6	2	0,7	0
Поступление в образовательные организации	25	7,7	24	8,7	-4
Условия проведения образовательного процесса	17	5,2	25	9,0	32
Другие вопросы	4	1,2	23	8,3	82,6

1.2. По вопросам «Семья» в 2020 году зарегистрировано 25 обращений, что составляет 9,09% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (22 обращения, 6,83%) наблюдается незначительное увеличение числа обращений на 12 %.



Семья	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		22	6,83	25	
Опека и попечительство	12	3,7	11	4,0	-8,3
Многодетные семьи	1	0,3	3	1,09	66,6
Права и обязанности родителей и детей	4	1,2	2	0,73	-50

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 18 обращений. По сравнению с АППГ (2019 – 19) наблюдается незначительный рост числа обращений на - 5,26%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 126 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (160 обращений) наблюдается спад, который составляет 21,25%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 45,82%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 125, что составляет 45,45% 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	
		158	49,0	126	45,8
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	157	48,7	125	45,4	-20,2
Ознакомление с документами, касающиеся рассмотрения	1	0,3	0	0	-100
Результаты рассмотрения обращений	0	0	1	0,3	100

3. Раздел «Экономика» включает в себя 12 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2019 – 26), составляет -53,84%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,36%, из них:

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2020 год поступило 11 обращений, что составляет 4,0%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 8) количество обращений уменьшилось на 75,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,73%.

5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 2) наблюдается спад, который составляет -50%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,36%.

III. Показатели

За 2 квартал 2020 года в комитет поступило 275 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	170	52,8	117	42,55	-31,17
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	146	45,34	138	50,18	-5,4
Благодарности	157	48,76	125	45,45	-20,38

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 31,17%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 42,55 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 14,60%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 5,4%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 50,18%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 20,38%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 45,45%).

Количество обращений граждан уменьшилось 14,6% (2 кв. 2019 – 322; 2 кв. 2020 – 275).

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

	2 кв. 2019 года	2 кв. 2020 года	Динамика, %
Личный прием	8	0	-100
Обращения, рассмотренные с выездом на место	15	15	0
Направлено по принадлежности	7	1	-85,7

Во 2 квартале 2020 года личный прием граждан не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

На том же уровне осталось число обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.