

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2020 года

За 3 квартал 2020 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **200** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2019 года (164 обращения) количество обращений значительно уменьшилось (18,00%).

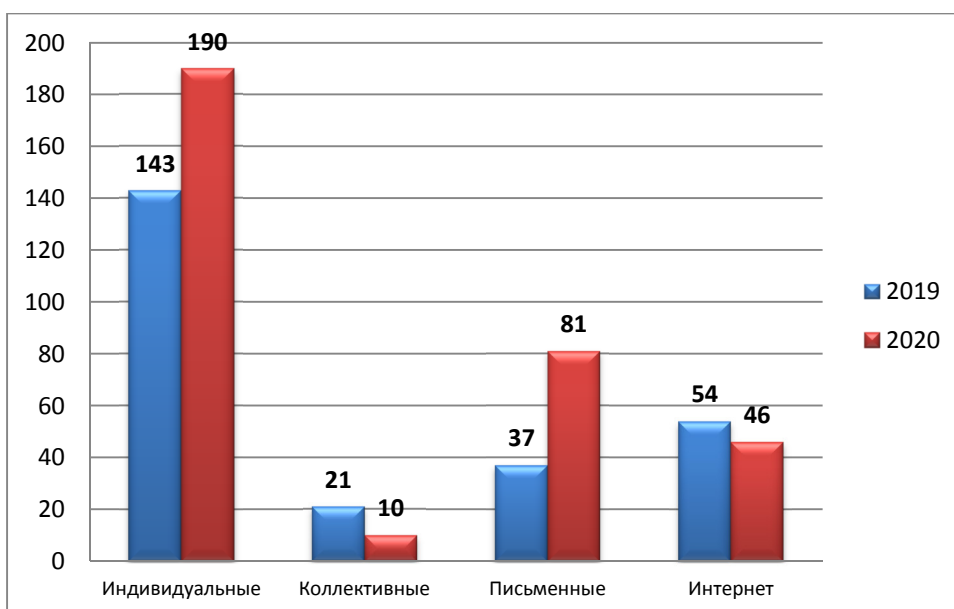
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2019 года	3 квартал 2020 года	
Всего поступило обращений	164	200	18,00%

В обращениях содержался **221** вопрос по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 3 КВАРТАЛ 2020 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 3 КВАРТАЛОМ 2019 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года

Вид обращения		3 квартал 2019 года			3 квартал 2020 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		67	97	164	105	95	200	18,0
Индивидуальные		64	79	143	102	88	190	24,74
Коллективные		3	18	21	3	7	10	-52,3
Из них:								
1	Запросы	3	14	17	13	6	19	10,5
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	60	62	122	90	80	170	28,24
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	23	31	54	10	36	46	-14,81
3.2.	<i>Письменно</i>	37	-30	7	80	1	81	91,36
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	3	21	24	2	10	12	-50,0
5.	Личный прием граждан, из него:	1	2	3	0	0	0	-100,00



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 190, что на 24,74% больше, чем в 2019 году (143 обращения). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил - 52,38%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 3 квартале 2020 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 14,81%, и значительно увеличилось количество письменных обращений – на 91,36%.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года

По признаку заявителя	3 квартал 2019 года			3 квартал 2020 года			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	67	97	164	105	95	200	18,0
Инвалиды по общему заболеванию	0	1	1	0	0	0	-100
Многодетная семья	3	1	4	4	6	10	60
Пенсионеры	1	0	1	0	1	1	0
Одиноким матери	0	0	0	1	1	2	100
Прочие категории	63	95	158	98	87	185	14,59

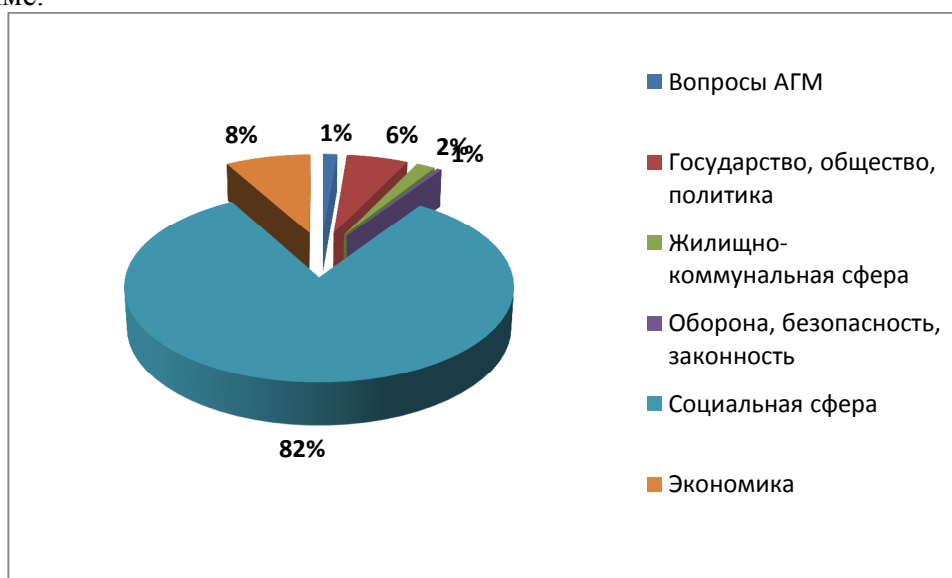
Динамика обращений граждан по адресату в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года

По адресату	3 квартал 2019 года			3 квартал 2020 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	66	1	67	105	1	106	36,79
Администрация Президента РФ	2	0	2	5	0	5	60
Государственная Дума РФ	0	1	1	0	0	0	-100

Другие адресаты	0	1	1	1	0	1	0
Минобрнауки России	0	0	0	0	1	1	100
Министерство образования и науки МО	4	23	27	7	35	42	35,71
Не указана	19	0	19	40	0	40	52,5
Непосредственно в комитет	0	53	53	0	46	46	-13,20
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	1	1	0	0	0	-100
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	3	5	8	7	11	18	55,55
Правительство МО	33	0	33	44	0	44	25
Совет депутатов города Мурманска	3	0	3	1	0	1	-66,66
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	6	6	0	0	0	-100
Управление Роспотребнадзора по МО	1	4	5	2	1	3	-40

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

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

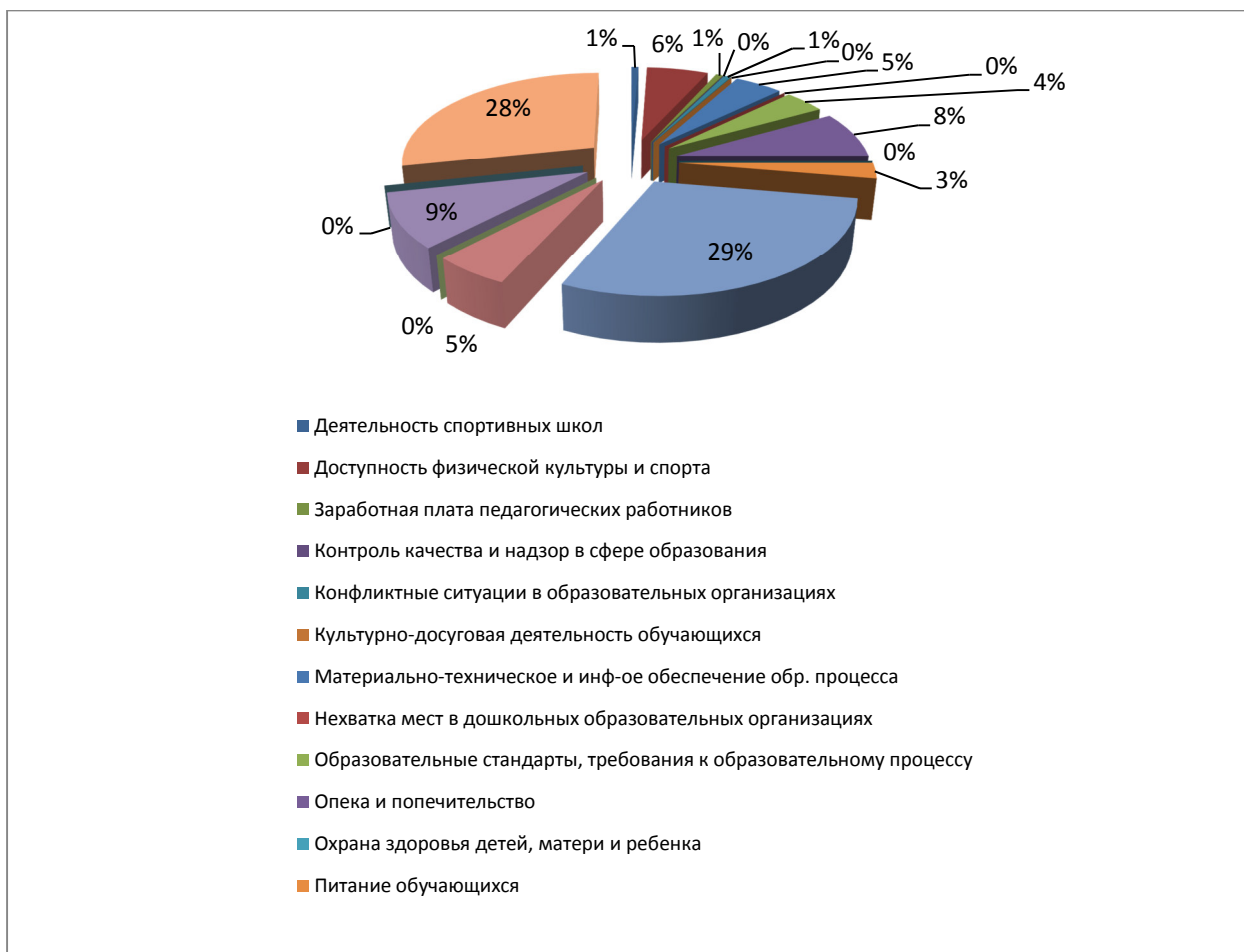


1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 182 вопроса, что составляет 91%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (137) наблюдается увеличение количества обращений на 24,72%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 91%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В **2020** году по **вопросам образования** поступило 122 обращения, что составило 61% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом (106 - 77,3%) наблюдается незначительный спад, который составляет 13,11%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	106	77,3	122	61,0	13,11
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,6	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	1	0,6	1	0,5	0
Заработная плата педагогических работников	1	0,6	1	0,5	0
Контроль качества и надзор в сфере образования	5	3,0	0	0	-100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	6	3,6	1	0,5	-83,3
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	9	5,4	4	2,0	-55,55
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	14	8,5	7	3,5	-50
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,6	3	1,5	66,66
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	19	11,5	6	3,0	-87,5
Питание обучающихся	0	0	4	2,0	100
Поступление в образовательные организации	19	11,5	43	21,5	55,81
Условия проведения образовательного процесса	23	14,0	42	21,0	45,24
Другие вопросы	7	4,2	10	5,0	30,00

1.2. По вопросам «**Семья**» в 2020 году зарегистрировано 27 обращений, что составляет 13,5% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (16 обращений, 9,7%) наблюдается увеличение числа обращений на 40,7 %.



Семья	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	16	9,7	27	13,5	
Опека и попечительство	5	3,0	12	6,0	58,33
Многодетные семьи	2	1,2	0	0	-100
Права и обязанности родителей и детей	7	4,2	8	4,0	12,5

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 33 обращения. По сравнению с АППГ (2019 – 15) наблюдается рост числа обращений на -52,0%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 15 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (29 обращений) наблюдается спад, который составляет 55,17%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 7,5%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 12, что составляет 6,0% 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	
		28	17,0	14	6,0
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	24	14,6	12	6,0	-50,00
Неполучение ответа на обращение	0	0	1	0,5	100
Результаты рассмотрения обращений	4	2,0	1	0,5	-75,0

3. Раздел «Экономика» включает в себя 18 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2019 – 11), составляет -38,88%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 9,0%, из них:

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2020 год поступило 18 обращений, что составляет 9,0%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 4 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 2) количество обращений уменьшилось на 50,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2%.

5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 1) изменений не наблюдается. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,5%.

III. Показатели

За 3 квартал 2020 года в комитет поступило 200 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	39	23,7	18	9,0	-53,84
Даны квалифицированные	125	76,2	138	69,0	9,4

разъяснения и рекомендации					
Благодарности	24	14,6	12	6,0	-50,00

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 53,84%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 9,0 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 18,00%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 9,4%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 69,0%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 50,0%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,0%).

Количество обращений граждан увеличилось на 18,0% (3 кв. 2019 – 164; 3 кв. 2020 – 200).

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

	3 кв. 2019 года	3 кв. 2020 года	Динамика, %
Личный прием	3	0	-100
Обращения, рассмотренные с выездом на место	29	3	-89,66
Направлено по принадлежности	2	1	-50

В 3 квартале 2020 года личный прием граждан не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

Уменьшилось количество обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.