

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2019 год

За 2019 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **912** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2018 года (863 обращения) количество обращений незначительно уменьшилось (5,37%).

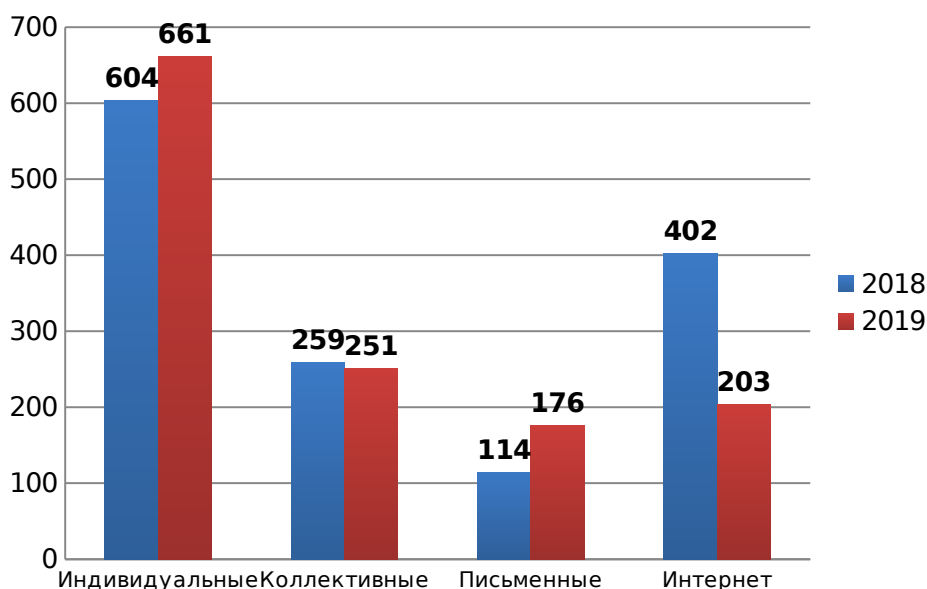
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2018 год	2019 год	
Всего поступило обращений	863	912	5,37

В обращениях содержалось **990** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2019 год в сравнении с 2018 годом

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2019 году в сравнении с 2018 годом

Вид обращения		2018 год			2019 год			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		267	596	863	305	607	912	5,37
Индивидуальные		225	379	604	279	382	661	8,62
Коллективные		42	217	259	26	225	251	-3,09
Из них:								
1	Запросы	16	37	53	26	47	73	27,40
2	Представления прокуратуры	3	0	3	0	0	0	-100,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	226	302	528	258	300	558	5,38
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	109	293	402	85	118	203	-49,50
3.2.	<i>Письменно</i>	114	-283	-169	172	4	176	196,02
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	18	239	257	18	244	262	1,91
5.	Личный прием граждан	4	18	22	3	16	19	-13,64



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 661, что на 5,37% больше, чем в 2018 году (604 обращения). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил -3,09%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 2019 году, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 49,50%, и незначительно увеличилось количество письменных обращений.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2019 году в сравнении с 2018 годом

По признаку заявителя	2018 год			2019 год			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	267	596	863	305	607	912	5,37
Ветераны труда	0	1	1	1	0	1	0
Инвалиды по общему заболеванию	4	0	4	2	2	4	0
Многодетная семья	12	13	25	12	13	25	0
Пенсионеры	1	2	3	4	2	6	50
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	3	0	3	66,6
Прочие категории	247	579	826	282	590	872	5,27

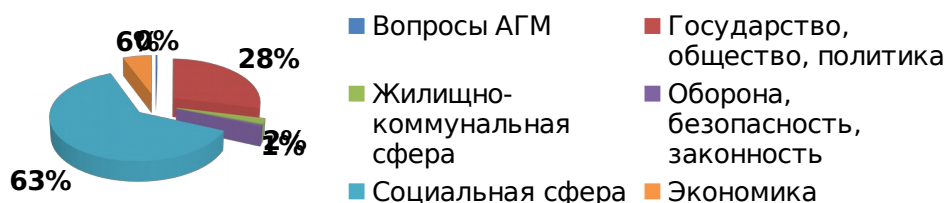
Динамика обращений граждан по адресату в 2019 году в сравнении с 2018 годом

По адресату	2018 год			2019 год			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города	264	7	271	302	2	304	10,85

Мурманска							
Администрация Президента РФ	11	0	11	10	0	10	-9,09
Государственная Дума РФ	0	0	0	1	1	2	100
Другие адресаты	2	14	16	1	9	10	-37,5
Комитет по физической культуре и спорту МО	0	1	1	0	1	1	0
Комитет по культуре	0	0	0	0	1	1	100
Министерство образования и науки МО	15	88	103	16	115	131	21,37
Не указана	95	1	96	73	1	74	-22,91
Непосредственно в комитет	0	407	407	1	394	395	-2,94
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	7	0	7	6	0	6	-14,28
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	0	5	5	1	1	2	-60
Мурманская областная Дума	3	0	3	1	2	3	0
Органы прокуратуры	10	52	62	18	34	52	-16,12
Правительство МО	88	0	88	151	1	152	42,10
Совет депутатов города Мурманска	11	0	11	8	0	8	-27,27
СУ СК России по Мурманской области	0	0	0	0	1	1	100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	12	12	2	25	27	55,55
Управление Роспотребнадзора по МО	0	3	3	2	13	15	80

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

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

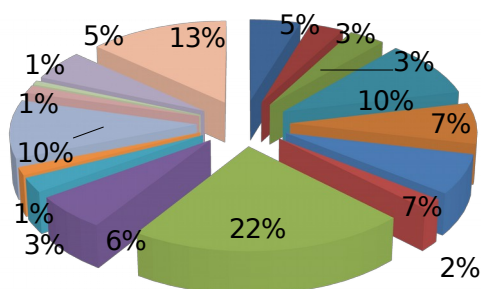


1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 620 вопросов, что составляет 63%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (508) наблюдается рост числа обращений на 18,06%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 63%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2019 году по вопросам образования поступило 477 обращений, что составило 48,18% от общего количества обращений. По сравнению с 2018 годом (394 - 42,8%) наблюдается рост, который составляет 17,4%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	213	23,1	304	30,7	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	4	0,4	7	0,7	42,86
Деятельность спортивных школ	4	0,4	21	2,1	80,95
Заработная плата педагогических работников	7	0,7	15	1,5	53,33
Контроль качества и надзор в сфере образования	14	1,5	16	1,6	1,7
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	44	4,7	43	4,3	-2,27
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	29	3,1	31	3,1	6,45
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	30	3,2	30	3,0	0,0

Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	7	0,7	8	0,8	12,5
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	68	7,3	95	9,5	28,42
Питание обучающихся	8	0,8	6	0,6	-25,0
Поступление в образовательные организации	65	7,0	64	6,4	-1,54
Условия проведения образовательного процесса	88	9,5	127	12,8	18,3



- Деятельность спортивных школ
- Доступность физической культуры и спорта
- Зарплата педагогических работников
- Контроль качества и надзор в сфере образования
- Конфликтные ситуации в образовательных организациях
- Культурно-досуговая деятельность обучающихся
- Материально-техническое и инф-ое обеспечение обр. процесса
- Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях
- Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу
- Опекa и попечительство
- Охрана здоровья детей, матери и ребенка
- Питание обучающихся
- Поступление в образовательные организации
- Права и обязанности родителей и детей
- Семейное законодательство
- Социальное обеспечение, социальная поддержка
- Трудовой стаж и трудовые книжки
- Условия проведения образовательного процесса

1.2. По вопросам «Семья» в 2019 году зарегистрировано 78 **обращений**, что составляет **7,8%** от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (55) наблюдается рост числа обращений на 29,48%.

Семья	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	55	5,9	78	7,8	
Опекa и попечительство	26	2,8	29	2,9	10,34

Охрана семьи материнства и детства	12	1,3	11	1,1	-8,33
Права и обязанности родителей и детей	17	1,8	28	2,8	39,29
Общие положения семейного законодательства	0	0	10	1,0	100,00

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 65 обращений. По сравнению с АППГ (2018 – 59) наблюдается незначительный рост числа обращений на 9,23%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 282 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (294) наблюдается спад, который составляет -4,08%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 28,48%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 260, что составляет 26,26% от общего количества обращений.

Вопросы Обращения, заявления и жалобы граждан	2018		2019		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	277	30,14	269	27,17	
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	259	28,18	260	26,26	5,4
Праздники. Памятные даты. Юбилеи	10	1,08	8	0,88	-20,0
Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	5	0,54	1	0,1	-80
Результаты рассмотрения обращений	9	0,97	4	0,40	-55,56

3. Раздел «Экономика» включает в себя 58 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (53) наблюдается спад, составляет -8,62%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,85%, из них:

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2019 год поступило 54 обращения, что составляет 5,45%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 6 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (26) количество

обращений уменьшилось на -26,92%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,60%.

5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 8 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (27) наблюдается спад, который составляет - 70,37%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,80%.

III. Показатели

За 2019 год в комитет поступило 912 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2018 год		2019 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	326	35,47	339	34,24	3,83
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	521	56,69	551	55,65	5,44
Благодарности	259	28,18	260	26,26	0,38

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 3,83%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 34,24%) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 5,37%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 5,44%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 55,65%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 0,38%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,26%).

Количество обращений граждан увеличилось на 5,37% (2018 год – 863; 2019 год – 912).

Еще одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных на личном приеме председателем комитета по образованию, а также с выездом специалистов на место, при необходимости с участием заявителей.

	2018 год	2019 год	Динамика, %
Личный прием	22	19	-13,64
Обращения, рассмотренные с выездом на место	82	76	-7,31
Направлено по принадлежности	13	16	18,75

За 2019 год уменьшилось количество граждан, принятых на личном приеме председателем комитета по образованию администрации города Мурманска.

На 7,31% уменьшилось число обращений, рассмотренных с выездом на место.

Характер обращений граждан не изменился.