



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 171, что на 10,0% меньше, чем в 2020 году (190 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 30,0%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 3 квартале 2021 года, увеличилось количество обращений поступивших посредством интернет на 38,10%, и увеличилось количество письменных обращений на 25,93 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя  
в 3 квартале 2021 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года**

По признаку заявителя	3 квартал 2020 года			3 квартал 2021 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
<b>Всего поступило обращений</b>	105	95	200	79	99	178	-11,0
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0
Многодетная семья	4	6	10	1	1	2	-80,0
Пенсионеры	0	1	1	0	0	0	-100,0
Прочие категории	101	88	189	78	98	176	-6,88

**Динамика обращений граждан по адресату  
в 3 квартале 2021 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года**

По адресату	3 квартал 2020 года			3 квартал 2021 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	105	1	106	79	0	79	-25,5
Администрация Президента РФ	5	0	5	5	0	5	0
Гострудинспекция	0	0	0	0	1	1	100
Другие адресаты	1	0	1	1	0	1	0
Министерство здравоохранения МО	0	0	0	0	0	0	0
Министерство образования и науки МО	7	35	42	9	37	46	8,69
Не указана	40	0	40	30	0	30	-25
Непосредственно в комитет	0	46	46	0	50	50	8
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	1	1	100
Органы прокуратуры	7	11	18	0	2	2	-88,8
Правительство МО	44	0	44	41	0	41	-6,81
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	0	0	0	3	3	100
Управление Роспотребнадзора по МО	2	1	3	0	2	2	-33,33

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 169 вопросов, что составляет 94,9% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (182) наблюдается спад числа обращений на 7,14%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 94,9%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2021 году по вопросам образования поступило 140 обращений, что составило 78,6% от общего количества обращений. По сравнению с 2020 годом (122 – 61%) наблюдается рост, который составляет 12,85%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	221	110,5	196	110,1	-11
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	0	0	0
Деятельность спортивных школ	1	0,5	0	0	-100
Заработная плата педагогических работников	1	0,5	2	1,1	50
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	1	0,5	9	5,0	88,8
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	4	2,0	8	4,4	50
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	7	3,5	4	2,2	-42,8
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	3	1,5	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	6	3,0	13	7,3	53,8
Питание обучающихся	4	2,0	2	1,1	-50
Поступление в образовательные организации	43	21,5	52	29,2	17,3
Условия проведения образовательного процесса	42	21,0	43	21,5	2,3
Другие вопросы	109	54,5	63	35,3	-42,2

1.2. По вопросам «Семья» в 2021 году зарегистрировано 17 обращений, что составляет 9,5% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (27 обращений, 13,5%) наблюдается спад числа обращений на 37,0 %.

Семья	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		27	13,5	17	9,5
Опека и попечительство	12	6,0	4	2,2	-66,6
Охрана семьи материнства и детства	2	1,0	2	1,1	0
Права и обязанности родителей и детей	8	4,0	11	6,1	27,2
Другие вопросы	5	2,5	0	0	-100

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 29 обращений. По сравнению с АППГ (2020 – 60) наблюдается спад числа обращений на 51,6%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 12 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (13 обращений) наблюдается незначительный спад, который составляет -7,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,7%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 11, что составляет 6,1% от общего количества обращений.

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 10 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2020 – 18), составляет - 44,44%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,6%.**

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020 – 4) количество обращений уменьшилось на 50,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,1%.**

### III. Показатели

За 3 квартал 2021 года в комитет поступило 178 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2020 год		2021 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	23	11,5	11	6,1	-52,17
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	177	88,5	137	76,9	-22,5
Благодарности	12	6,0	11	6,1	-8,33

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 52,17%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,1 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 11,0%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 22,5%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 76,9%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 8,33%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,1%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 11,0% (3 кв. 2020 – 200, 3 кв. 2021 – 178).

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

В 3 квартале 2021 года личный прием председателем комитета по образованию не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

Характер обращений граждан не изменился.