

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 149, что на 11,3% меньше, чем в 2021 году (168 обращений). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 33,3%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 1 квартале 2022 года, увеличилось количество обращений поступивших посредством интернет на 18,92%, и уменьшилось количество письменных обращений на 31,37 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 1 квартале 2022 года в сравнении с 1 кварталом 2021 года**

По признаку заявителя	1 квартал 2021 года			1 квартал 2022 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	72	128	200	61	136	197	-1,5
Сироты, воспитанники детских домов	2	0	2	0	0	0	-100
Многодетная семья	0	7	7	1	3	4	-42,8
Пенсионеры	0	1	1	1	0	1	0
Прочие категории	70	120	190	59	133	192	1,55

**Динамика обращений граждан по адресату
в 1 квартале 2022 года в сравнении с 1 кварталом 2021 года**

По адресату	1 квартал 2021 года			1 квартал 2022 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	72	1	73	61	1	62	-15,0
Администрация Президента РФ	4	0	4	4	0	4	0
Мурманская областная Дума	0	1	1	2	2	4	75
Другие адресаты	0	1	1	0	0	0	-100
Министерство здравоохранения МО	0	1	1	0	0	0	-100
Министерство образования и науки МО	3	24	27	7	30	37	27,02
Не указана	20	0	20	19	0	19	-5
Непосредственно в комитет	0	78	78	0	87	87	10,34
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	7	13	20	2	11	13	-35
Правительство МО	38	0	38	27	0	27	-28,9
Совет депутатов города Мурманска	1	1	2	1	0	1	-50
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	3	3	0	4	4	25
Управление Роспотребнадзора по МО	1	4	5	0	0	0	-100

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 143 вопроса, что составляет 72,5% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (142) наблюдается незначительный спад числа обращений на 0,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 72,5%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2022 году по вопросам образования поступило 109 обращений, что составило 55,3% от общего количества обращений. По сравнению с 2021 годом (101 – 50,5%) наблюдается рост, который составляет 7,33%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	101	50,5	109	55,3	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	1	0,5	100
Деятельность спортивных школ	1	0,5	0	0	-50
Заработная плата педагогических работников	0	0	3	1,5	100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	2	1	0	0	-100
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	1	0,5	1	0,5	0
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	0	4	2,03	100
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,5	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	18	9,0	28	14,2	35,7
Питание обучающихся	3	1,5	6	3,0	50
Поступление в образовательные организации	15	7,5	10	5,0	-33,3
Условия проведения образовательного процесса	41	20,5	34	17,2	-17,07
Другие вопросы	19	9,5	22	11,1	13,64

1.2. По вопросам «Семья» в 2022 году зарегистрировано 19 обращений, что составляет 9,6% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (26 обращений, 13%) наблюдается спад числа обращений на 26,92 %.

Семья	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	26	13	19	9,6	
Опека и попечительство	10	5	4	2	-60
Охрана семьи материнства и детства	4	2	0	0	-100
Права и обязанности родителей и детей	8	4	15	7,6	46,6
Другие вопросы	4	2	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 11 обращений. По сравнению с АППГ (2021 – 15) наблюдается спад числа обращений на 26,6%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 58 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (63 обращений) наблюдается незначительный спад, который составляет -7,9%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 29,4%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 53, что составляет 26,9% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 12 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2021 – 7), составляет - 41,66%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,0%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 5 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2021 – 3) количество обращений увеличилось на 40,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,5%.

III. Показатели

За 1 квартал 2022 года в комитет поступило 197 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2021 год		2022 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	67	33,5	58	29,4	-13,43
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	132	66,0	111	56,3	-15,9
Благодарности	54	27,0	53	26,9	-1,85

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 13,43%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 29,4 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 1,5%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 15,9%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 56,3%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 1,85%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,9%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 1,5% (1 кв. 2021 – 200, 1 кв. 2022 – 197).

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

В 1 квартале 2022 года личный прием председателем комитета по образованию не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

Характер обращений граждан не изменился.