

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2022 года

За 2 квартал 2022 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **368** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2021 года (327 обращений) количество обращений незначительно увеличилось (11,14%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2021 года	2 квартал 2022 года	
Всего поступило обращений	327	368	11,14%

В обращениях содержалось **383** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2022 ГОДА В СРАВНЕНИИ СО 2 КВАРТАЛОМ 2021 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения во 2 квартале 2022 года в сравнении со 2 кварталом 2021 года

Вид обращения		2 квартал 2021 года			2 квартал 2022 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		89	238	327	83	285	368	11,14
Индивидуальные		84	111	195	82	116	198	1,52
Коллективные		5	127	132	1	169	170	22,35
Из них:								
1	Запросы	12	8	20	5	4	9	-55,00
2	Представления прокуратуры	0	0	0	1	0	1	100,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	57	82	139	57	103	160	13,13
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	23	54	77	18	74	92	16,30
3.2.	<i>Письменно</i>	34	1	35	39	1	40	12,50
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	20	148	168	17	174	191	12,0
5.	Личный прием граждан	0	0	0	3	4	7	100,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 198, что на 1,52% больше, чем в 2021 году (195 обращений). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 22,35%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию во 2 квартале 2022 года, увеличилось количество обращений поступивших посредством интернет на 16,30%, и незначительно увеличилось количество письменных обращений на 12,50 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
во 2 квартале 2022 года в сравнении со 2 кварталом 2021 года**

По признаку заявителя	2 квартал 2021 года			2 квартал 2022 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	89	238	327	83	285	368	11,14
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	0	0	0	-100
Многодетная семья	0	0	0	0	2	2	100,0
Пенсионеры	0	0	0	0	0	0	0
Прочие категории	88	238	326	83	283	366	10,12

**Динамика обращений граждан по адресату
во 2 квартале 2022 года в сравнении со 2 кварталом 2021 года**

По адресату	2 квартал 2021 года			2 квартал 2022 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	89	1	90	83	1	84	-6,6
Администрация Президента РФ	5	0	5	3	0	3	-40
Мурманская областная Дума	1	1	2	2	1	3	33,33
Другие адресаты	1	1	2	0	1	1	-50
Министерство здравоохранения МО	1	0	1	0	0	0	-100
Министерство образования и науки МО	7	37	44	4	37	41	-6,81
Не указана	31	0	31	21	0	21	-32,2
Непосредственно в комитет	0	173	173	0	225	225	23,11
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	1	1	2	0	0	0	-100
Органы прокуратуры	5	14	19	4	12	16	-15,78
Правительство МО	37	0	37	42	0	42	11,9
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	5	5	0	2	2	-60

Управление Роспотребнадзора по МО	1	0	1	0	4	4	75
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	----

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 178 вопросов, что составляет 48,3% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (160) наблюдается незначительный рост числа обращений на 10,11%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 48,3%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2022 году по вопросам образования поступило 146 обращений, что составило 39,6% от общего количества обращений. По сравнению с 2021 годом (111 – 33,9%) наблюдается рост, который составляет 23,97%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	111	33,9	146	39,6	23,97
Государственная итоговая аттестация обучающихся	3	0,9	3	0,8	0
Деятельность спортивных школ	1	0,3	0	0	-100
Заработная плата педагогических работников	1	0,3	1	0,2	0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	11	3,3	22	5,9	50
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	3	0,9	6	1,6	50
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1	0,3	2	0,5	50
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,3	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	15	4,5	22	5,9	31,8
Питание обучающихся	2	0,6	1	0,2	-50
Поступление в образовательные организации	12	3,6	17	4,6	29,4
Условия проведения образовательного процесса	37	11,3	32	8,6	-13,51

Другие вопросы	24	7,3	40	10,8	40,0
----------------	----	-----	----	------	------

1.2. По вопросам «Семья» в 2022 году зарегистрировано 19 обращений, что составляет 5,1% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (29 обращений, 8,8%) наблюдается спад числа обращений на 34,48 %.

Семья	2021		2022		Динамика %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	29	8,8	19	5,1	-34,48
Опека и попечительство	7	2,1	6	1,6	-14,28
Охрана семьи материнства и детства	5	1,5	0	0	-100
Права и обязанности родителей и детей	13	3,9	13	3,5	0
Другие вопросы	4	1,2	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 13 обращений. По сравнению с АППГ (2021 – 20) наблюдается спад числа обращений на 2,0%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 195 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (176 обращений) наблюдается незначительный рост, который составляет 9,74%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 52,9%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 191, что составляет 51,9% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 5 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2021 – 8), составляет – 37,5%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,3%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 5 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2021 – 4) количество обращений увеличилось на 20,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,3%.

III. Показатели

За 2 квартал 2022 года в комитет поступило 368 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	149	45,5	165	44,8	9,69
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	178	54,4	176	47,8	-1,12
Благодарности	168	51,3	191	51,9	12,04

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 9,6%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 44,8 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 11,14%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 1,12%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 47,8%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 12,04%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 51,9%).

Количество обращений граждан увеличилось на 11,14% (2 кв. 2021 – 327, 2 кв. 2022 – 368).

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

Характер обращений граждан не изменился.