

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2022 года

За 3 квартал 2022 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **196** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2021 года (178 обращений) количество обращений незначительно увеличилось (9,18%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2021 года	3 квартал 2022 года	
Всего поступило обращений	178	196	9,18%

В обращениях содержалось **220** вопросов по различным тематикам.

### I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 3 КВАРТАЛ 2022 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 3 КВАРТАЛОМ 2021 ГОДА

#### Динамика обращений граждан по типу обращения в 3 квартале 2022 года в сравнении с 3 кварталом 2021 года

Вид обращения		3 квартал 2021 года			3 квартал 2022 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		79	99	178	76	120	196	9,18
Индивидуальные		77	94	171	75	97	172	0,58
Коллективные		2	5	7	1	23	24	70,83
<b>Из них:</b>								
1	Запросы	5	4	9	6	3	9	0,0
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	70	87	157	62	84	146	-7,01
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	16	68	84	21	63	84	0,00
3.2.	<i>Письменно</i>	54	0	54	41	1	42	-22,22
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	3	8	11	2	26	28	60,7
5.	Личный прием граждан	0	0	0	2	7	9	100,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 172, что на 0,58% больше, чем в 2021 году (171 обращение). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 70,83%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 3 квартале 2022 года, на том же уровне осталось количество обращений поступивших посредством интернет и незначительно уменьшилось количество письменных обращений на 22,22 %.

### Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 3 квартале 2022 года в сравнении с 3 кварталом 2021 года

По признаку заявителя	3 квартал 2021 года			3 квартал 2022 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
<b>Всего поступило обращений</b>	79	99	178	76	120	196	9,18
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0
Одинокие матери	2	0	2	0	1	1	-50,0
Многодетная семья	1	1	2	2	2	4	50,0
Пенсионеры	0	0	0	0	1	1	100
Прочие категории	76	98	174	74	116	190	8,42

### Динамика обращений граждан по адресату в 3 квартале 2022 года в сравнении с 3 кварталом 2021 года

По адресату	3 квартал 2021 года			3 квартал 2022 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	79	0	79	76	2	78	-1,26
Администрация Президента РФ	5	0	5	3	0	3	-40
Мурманская областная Дума	0	1	1	1	1	2	50
Другие адресаты	1	3	4	4	1	5	2,0
Минтудсоцразвития МО	0	1	1	3	1	4	75
Министерство образования и науки МО	9	37	46	2	16	18	-60,86
Не указана	30	0	30	21	0	21	-30
Непосредственно в комитет	0	50	50	0	84	84	40,47
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	0	2	2	1	9	10	80
Правительство МО	41	0	41	35	0	35	-14,63
Совет депутатов города Мурманска	0	0	0	3	1	4	100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	3	3	1	2	3	0

Управление Роспотребнадзора по МО	1	2	2	0	3	3	33,33
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	-------

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 172 вопроса, что составляет 87,7% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (169) наблюдается незначительный рост числа обращений на 1,74%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 87,7%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2022 году по вопросам образования поступило 143 обращения, что составило 72,9% от общего количества обращений. По сравнению с 2021 годом (140 – 78,6%) наблюдается незначительный рост, который составляет 2,09%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	169	94,9	172	87,7	1,74
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	0	0	0
Деятельность спортивных школ	0	0	17	8,6	100
Заработная плата педагогических работников	0	0	0	0	0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	9	5,0	21	10,7	57,4
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	8	4,4	6	3,0	-25
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	4	2,2	8	4,0	50
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	13	7,3	15	7,6	13,33
Питание обучающихся	2	1,12	5	2,5	60,0
Поступление в образовательные организации	19	10,6	15	7,6	-21,05
Условия проведения образовательного процесса	36	20,2	22	11,2	-38,88
Другие вопросы	78	3,8	63	32,1	-19,63

1.2. По вопросам «Семья» в 2022 году зарегистрировано 18 обращений, что составляет 9,1% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (17 обращений, 9,5%) наблюдается незначительный рост числа обращений на 5,5 %.

Семья	2021		2022		Динамика %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	17	9,58	18	9,1	5,55
Опека и попечительство	4	2,2	3	1,5	-25
Охрана семьи материнства и детства	2	1,12	0	0	-100
Права и обязанности родителей и детей	11	6,1	14	7,1	21,4
Другие вопросы	0	0	1	0,5	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 9 обращений. По сравнению с АППГ (2021 – 11) наблюдается спад числа обращений на 18,1%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 30 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (12 обращений) наблюдается рост, который составляет 60,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 15,3%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 28, что составляет 14,2% от общего количества обращений.

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 15 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2021 – 10), составляет – 33,33%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 7,6%.**

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2021 – 2) количество обращений увеличилось на 33,33%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,5%.**

### III. Показатели

За 3 квартал 2022 года в комитет поступило 196 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	13	7,3	17	8,6	23,53
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	163	91,5	129	65,8	-20,86
Благодарности	12	6,7	28	14,2	57,14

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 23,53%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,6 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 9,18%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил -20,86%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 65,8%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 57,14%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 14,2%).

Количество обращений граждан увеличилось на 9,18% (3 кв. 2021 – 178, 3 кв. 2022 – 196).

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.