

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2023 года

За 1 квартал 2023 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **194** обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2022 года (197 обращений) количество обращений значительно уменьшилось (1,52%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года	
Всего поступило обращений	197	194	1,52%

В обращениях содержалось **209** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2023 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 1 КВАРТАЛОМ 2022 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 1 квартале 2023 года в сравнении с 1 кварталом 2022 года

Вид обращения		1 квартал 2022 года			1 квартал 2023 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		61	136	197	64	130	194	-1,52
Индивидуальные		59	90	149	61	84	145	-2,68
Коллективные		2	46	48	3	46	49	2,04
Из них:								
1	Запросы	4	4	8	5	5	10	20,00
2	Представления прокуратуры	0	1	1	0	0	0	-100,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	56	79	135	49	76	125	-7,41
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	21	53	74	16	61	77	3,90
3.2.	<i>Письменно</i>	35	0	35	32	0	32	-8,57
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	1	52	53	10	46	56	5,36
5.	Личный прием граждан	0	0	0	0	3	3	100,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 145, что на 2,68% меньше, чем в 2022 году (149 обращений). Незначительно увеличился процент коллективных обращений (рост составил 2,04%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 1 квартале 2023 года, увеличилось количество обращений поступивших посредством интернет на 3,90%, и уменьшилось количество письменных обращений на 8,57 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 1 квартале 2023 года в сравнении с 1 кварталом 2022 года

По признаку заявителя	1 квартал 2022 года			1 квартал 2023 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	61	136	197	64	130	194	-1,52
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0,00
Многодетная семья	1	3	4	3	1	4	0,00
Пенсионеры	1	0	1	0	0	0	-100
Прочие категории	59	133	192	61	129	190	-1,04

Динамика обращений граждан по адресату в 1 квартале 2023 года в сравнении с 1 кварталом 2022 года

По адресату	1 квартал 2022 года			1 квартал 2023 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	61	1	62	64	0	64	3,12
Администрация Президента РФ	4	0	4	6	0	6	2
Мурманская областная Дума	2	2	4	1	0	1	-75
Другие адресаты	0	0	0	0	0	0	0
Минтрудсоцразвития МО	0	0	0	1	1	2	100
Министерство образования и науки МО	7	30	37	1	33	34	-8,10
Не указана	19	0	19	16	0	16	-15,78
Непосредственно в комитет	0	87	87	0	78	78	-10,34
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	2	11	13	1	5	6	-53,8
Правительство МО	27	0	27	40	0	40	32,5
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	4	4	0	4	4	0
Управление Роспотребнадзора	0	0	0	0	7	7	100

по МО							
-------	--	--	--	--	--	--	--

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 137 вопросов, что составляет 70,6% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (143) наблюдается незначительный спад числа обращений на 4,1%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 70,6%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 1 квартале **2023** года по **вопросам образования** поступило 110 обращений, что составило 56,7% от общего количества обращений. По сравнению с 2022 годом (109 – 55,3%) наблюдается незначительный рост, который составляет 0,90%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	109	55,3	110	56,7	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,5	1	0,5	0
Деятельность спортивных школ	0	0	0	0	0
Заработная плата педагогических работников	3	1,5	1	1,5	-66,6
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	16	8,1	25	12,8	36
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	1	0,5	1	0,5	0
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	4	2,03	5	2,5	20
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	1	0,5	100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	28	14,2	24	12,3	-14,2
Питание обучающихся	6	3,0	6	3,0	0
Поступление в образовательные организации	10	5,0	6	3,0	-40,0
Условия проведения образовательного процесса	34	17,2	29	14,9	-14,7
Другие вопросы	6	3,0	11	5,6	45,45

1.2. По вопросам «Семья» в 1 квартале 2023 года зарегистрировано 17 обращений, что составляет 8,7% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (19 обращений, 9,6%) наблюдается незначительный спад числа обращений на 10,52 %.

Семья	202		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	19	9,6	17	8,7	
Опека и попечительство	4	2	2	1,0	-50
Охрана семьи материнства и детства	0	0	3	1,5	100
Права и обязанности родителей и детей	15	7,6	11	5,6	-26,6
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 27 обращений. По сравнению с АППГ (2022 – 34) наблюдается незначительный спад числа обращений на 20,5%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 62 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (58 обращений) наблюдается незначительный рост, который составляет 6,4%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 31,9%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 57, что составляет 29,3% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 8 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2022 – 12), составляет - 33,33%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,1%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 0 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2022 – 5) количество обращений уменьшилось на 100,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0%.

III. Показатели

За 1 квартал 2023 года в комитет поступило 194 обращения граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем

эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2022 год		2023 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	60	30,4	38	19,5	-36,67
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	137	69,5	123	63,4	-10,2
Благодарности	53	26,9	57	29,3	8,77

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 36,67%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 19,5 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 1,52%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 10,2%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 63,4%) и незначительно увеличилось количество благодарностей (рост составил 8,77%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 29,3%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 1,52% (1 кв. 2022 – 197, 1 кв. 2023 – 194).

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.