

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2023 года

За 2 квартал 2023 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **348** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2022 года (369 обращений) количество обращений незначительно уменьшилось (5,69%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2022 года	2 квартал 2023 года	
<b>Всего поступило обращений</b>	<b>369</b>	<b>348</b>	<b>5,69%</b>

В обращениях содержалось **365** вопросов по различным тематикам.

### I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2023 ГОДА В СРАВНЕНИИ СО 2 КВАРТАЛОМ 2022 ГОДА

#### Динамика обращений граждан по типу обращения во 2 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2022 года

Вид обращения		2 квартал 2022 года			2 квартал 2023 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		84	285	369	72	276	348	-5,69
Индивидуальные		83	116	199	62	132	194	-2,51
Коллективные		1	169	170	10	144	154	-9,41
<b>Из них:</b>								
1	Запросы	5	4	9	4	6	10	10,00
2	Представления прокуратуры	1	0	1	0	0	0	-100,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	58	103	161	50	99	149	-7,45
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	19	74	93	9	84	93	0,0
3.2.	<i>Письменно</i>	39	29	68	41	15	56	-17,65
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	17	174	191	16	163	179	-6,28
5.	Личный прием граждан	3	4	7	0	8	8	12,50

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 194, что на 2,51% меньше, чем в 2022 году (199 обращений). Незначительно уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 9,41%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию во 2 квартале 2023 года, на том же уровне осталось количество обращений поступивших посредством интернет, и уменьшилось количество письменных обращений на 17,65 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя  
во 2 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2022 года**

По признаку заявителя	2 квартал 2022 года			2 квартал 2023 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
<b>Всего поступило обращений</b>	84	285	369	72	276	348	-21,00
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0,00
Многодетная семья	0	2	2	3	5	8	6,00
Пенсионеры	0	0	0	0	1	1	1,00
Прочие категории	84	283	367	69	270	339	-27,00

**Динамика обращений граждан по адресату  
во 2 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2022 года**

По адресату	2 квартал 2022 года			2 квартал 2023 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	84	1	85	72	0	72	-15,29
Администрация Президента РФ	3	0	3	4	0	4	25
Мурманская областная Дума	2	1	3	1	0	1	-66,66
Другие адресаты	0	0	0	0	0	0	0
Минтрудсоцразвития МО	0	1	1	1	0	1	0
Министерство образования и науки МО	4	37	41	1	37	38	-7,31
Не указана	22	0	22	16	0	16	-27,27
Непосредственно в комитет	0	225	225	0	212	212	-5,77
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	4	12	16	2	5	7	-56,25
Правительство МО	42	0	42	35	0	35	-16,66
Совет депутатов города Мурманска	0	0	0	0	1	1	100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	2	2	0	7	7	71,42

Управление Роспотребнадзора по МО	0	4	4	0	6	6	33,33
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	-------

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

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 167 вопросов, что составляет 47,9% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (179) наблюдается незначительный спад числа обращений на 6,7%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 47,9%, из них:**

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. Во 2 квартале **2023** года по **вопросам образования** поступило 119 обращений, что составило 34,1% от общего количества обращений. По сравнению с 2022 годом (146 – 39,6%) наблюдается спад, который составляет 18,49%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	146	39,6	119	34,1	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	3	0,8	2	0,5	-33,33
Деятельность спортивных школ	0	0	0	0	0
Зарботная плата педагогических работников	1	0,2	0	0	-100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	22	5,9	15	4,3	-31,8
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	6	1,6	15	4,3	60
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	2	0,5	1	0,2	-50
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	22	5,9	17	4,8	-22,72
Питание обучающихся	1	0,2	0	0	-100
Поступление в образовательные организации	17	4,6	16	4,5	-5,88
Условия проведения образовательного процесса	32	8,6	19	5,4	-40,62

Другие вопросы	40	10,8	34	9,7	-15,00
----------------	----	------	----	-----	--------

1.2. По вопросам «Семья» во 2 квартале 2023 года зарегистрировано 27 обращений, что составляет 7,7% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (19 обращений, 9,6%) наблюдается рост числа обращений на 29,6 %.

Семья	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	19	9,6	27	7,7	
Опека и попечительство	6	1,6	7	2,0	14,28
Охрана семьи материнства и детства	0	0	3	0,8	100
Права и обязанности родителей и детей	13	3,5	14	4,0	7,14
Другие вопросы	0	0	3	0,8	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 48 обращений. По сравнению с АППГ (2022 – 33) наблюдается незначительный рост числа обращений на 31,25%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 184 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (195 обращений) наблюдается незначительный спад, который составляет 5,64%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 52,8%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 182, что составляет 52,2% от общего количества обращений.

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 11 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2022 – 5), составляет - 54,54%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,1%.**

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2022 – 5) количество обращений уменьшилось на 40,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,8%.**

### III. Показатели

За 2 квартал 2023 года в комитет поступило 348 обращений 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	170	46,19	93	26,7	-45,29
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	196	53,2	226	64,9	13,27
Благодарности	191	54,8	182	52,01	-4,71

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 45,29%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,7 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 5,69%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 13,27%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 64,9%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 4,71%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 52,01%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 5,69% (2 кв. 2022 – 368, 2 кв. 2023 – 348).

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.