

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2023 год

За 2023 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **925** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2022 года (995 обращений) количество обращений незначительно уменьшилось (7,04%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2022 год	2023 год	
Всего поступило обращений	995	925	-7,04%

В обращениях содержалось **986** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2023 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2022 ГОДОМ

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2023 году в сравнении с 2022 годом

Вид обращения		2022 год			2023 год			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		323	672	995	288	637	925	-7,04
Индивидуальные		316	394	710	263	396	659	-7,18
Коллективные		7	278	285	25	241	266	-6,67
Из них:								
1	Запросы	18	16	34	21	25	46	26,09
2	Представления прокуратуры	1	1	2	1	0	1	-50,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	259	347	606	216	318	534	-11,88
3.1.	Эл.почты, интернет-приемной	86	247	333	65	242	307	-7,81
3.2.	Письменно	173	100	273	151	76	227	-16,85
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	32	297	329	46	287	333	1,20
5.	Личный прием граждан	8	15	23	1	15	16	-30,4

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 659, что на 7,18% меньше, чем в 2022 году (710 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений – 266 (в 2022 году – 285), спад составил 6,67%.

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 2023 году, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 7,81%, и уменьшилось количество письменных обращений на 16,85 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2023 году в сравнении с 2022 годом

По признаку заявителя	2022 год			2023 год			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	323	672	995	288	637	925	-7,04
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	1	0	1	0,11
Многодетная семья	7	8	15	8	9	17	1,84
Одиноким матери	3	3	6	2	3	5	0,54
Прочие категории	313	661	974	277	625	902	-7,39

Динамика обращений граждан по адресату в 2023 году в сравнении с 2022 годом

По адресату	2022 год			2023 год			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	323	6	329	287	1	288	-12,46
Администрация Президента РФ	18	0	18	18	0	18	0,00
Глава муниципального образования	5	0	5	2	0	2	-60
Другие адресаты	1	4	5	1	4	5	0,00
Мурманская областная Дума	9	6	15	4	2	6	-60
Министерство образования и науки МО	31	114	145	7	136	143	-1,37
Не указана	90	0	90	72	0	72	-20,00
Непосредственно в комитет	0	469	469	1	422	423	-9,80
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	1	1	0	0	0	-100
Органы прокуратуры	7	46	53	5	23	28	-47,16
Правительство МО	146	0	146	154	0	154	5,19
Совет депутатов города Мурманска	4	1	5	1	2	3	-40
Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	13	14	0	16	16	12,5

Управление Роспотребнадзора по МО	0	9	9	0	15	15	40
-----------------------------------	---	---	---	---	----	----	----

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 584 вопроса, что составляет 63,13% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (675 вопросов) наблюдается спад количества вопросов на 13,48%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 63,13%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2023 году по вопросам образования поступило 453 обращения, что составило 48,97% от общего количества обращений. По сравнению с 2022 годом (539 – 54,1%) наблюдается спад, который составляет 15,95%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	539	54,1	453	48,97	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	5	0,5	3	0,3	-40
Деятельность спортивных школ	0	0	7	0,7	100,00
Зарботная плата педагогических работников	9	0,9	4	0,4	-55,5
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	77	7,7	73	7,8	-5,19
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	13	1,3	26	2,8	50
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	34	3,4	8	0,8	-76,4
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0,0	1	0,1	100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	82	8,2	91	9,8	9,89
Питание обучающихся	14	1,4	10	1,0	-28,57
Поступление в образовательные организации	54	5,4	35	3,7	-35,18
Условия проведения образовательного процесса	29	2,9	47	5,0	38,29
Другие вопросы	230	23,1	148	16	-35,65

1.2. По вопросам «Семья» в 2023 году зарегистрировано 72 обращения, что составляет 7,78% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (81 обращение, 8,1%) наблюдается незначительный спад числа обращений на 11,11 %.

Семья	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	81	8,1	72	7,78	
Опека и попечительство	20	2,0	21	2,2	4,76
Охрана семьи материнства и детства	3	0,3	8	0,8	62,5
Права и обязанности родителей и детей	57	5,7	34	3,6	-40,35
Другие вопросы	1	0,1	9	0,9	88,89

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 59 обращений. По сравнению с АППГ (2022 – 55) наблюдается рост числа обращений на 6,78%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 343 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (340 обращений) наблюдается рост, который составляет 0,87%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 37,08%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 333, что составляет 36,0% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ (2022 - 329) наблюдается незначительный рост, который составляет 1,2%.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 38 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2022 – 42), составляет - 9,52%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,1%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 13 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2022 – 13) количество обращений осталось на том же уровне. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,4%.

III. Показатели

За 2023 год в комитет поступило 925 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	290	29,1	188	20,3	-35,17
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	698	70,1	714	77,1	2,24
Благодарности	329	33,0	333	36,0	1,2

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 35,17%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 20,3 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 7,04%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 2,24%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 77,1%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 1,2%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 36,0%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 7,04% (2023 – 925, 2022 – 995).

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

Характер обращений граждан не изменился.