

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2024 год

За 2024 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **970** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2023 года (925 обращений) количество обращений незначительно увеличилось (4,64%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2023 год	2024 год	
Всего поступило обращений	925	970	4,64%

В обращениях содержалось **1068** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2024 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2023 ГОДОМ

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2024 году в сравнении с 2023 годом

Вид обращения		2023 год			2024 год			Динамика, %
Всего поступило обращений		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
		288	637	925	330	640	970	4,64
Индивидуальные		263	396	659	306	401	707	6,79
Коллективные		25	241	266	24	239	263	-1,13
Из них:								
1	Запросы	21	25	46	38	34	72	36,11
2	Представления прокуратуры	1	0	1	1	0	1	0,00
3	Личный прием	1	15	16	5	20	25	36,00
4	Поручения	3	0	3	31	0	31	90,32
5	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	216	318	534	233	329	562	4,98
5.1.	Эл.почты, интернет-приемной	65	242	307	66	143	209	-31,92
5.2.	Письменно	151	76	227	167	186	353	35,69
6.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	46	287	333	22	257	279	-16,22

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 707, что на 6,79% больше, чем в 2023 году (659 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений – 263 (в 2023 году – 266), спад составил 1,13%.

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 2024 году, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 31,92%, и увеличилось количество письменных обращений на 35,69 %.

#### Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2024 году в сравнении с 2023 годом

По признаку заявителя	2023 год			2024 год			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
<b>Всего поступило обращений</b>	288	637	925	330	640	970	4,64
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	1	0	1	0
Многодетные семьи	8	9	17	18	2	20	15,0
Одиноким матери	2	3	5	0	0	0	-100
Прочие категории	277	625	902	311	638	949	4,95

#### Динамика обращений граждан по адресату в 2024 году в сравнении с 2023 годом

По адресату	2023 год			2024 год			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	287	1	288	329	2	331	12,99
Администрация Президента РФ	18	0	18	23	0	23	21,73
Глава муниципального образования	2	0	2	2	0	2	0,00
Другие адресаты	1	4	5	0	6	6	16,66
Мурманская областная Дума	4	2	6	6	3	9	33,33
Министерство образования и науки МО	7	136	143	12	152	164	12,80
Другие Министерства МО	6	7	13	10	5	15	13,33
Не указана	72	0	72	94	0	94	23,40
Непосредственно в комитет	1	422	423	0	408	408	-3,54
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	2	2	100
Органы прокуратуры	5	23	28	8	32	40	30,00
Правительство МО	154	0	154	135	0	135	-12,33
Совет депутатов города Мурманска	1	2	3	4	1	5	40
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	16	16	0	9	9	-43,75

Управление Роспотребнадзора по МО	0	15	15	0	2	2	-86,66
-----------------------------------	---	----	----	---	---	---	--------

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 664 вопроса, что составляет 68,45% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (584 вопроса) наблюдается рост количества вопросов на 12,04%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 68,45%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2024 году по вопросам образования поступило 532 обращения, что составило 54,84% от общего количества обращений. По сравнению с 2023 годом (453 – 48,97%) наблюдается рост, который составляет 14,84%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	453	48,97	532	54,84	14,84
Государственная итоговая аттестация обучающихся	3	0,3	10	1,03	70
Деятельность спортивных школ	7	0,7	4	0,4	-42,87
Заработная плата педагогических работников	4	0,4	14	1,44	71,42
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	73	7,8	79	8,1	7,59
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	26	2,8	37	3,8	29,72
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	8	0,8	31	3,19	74,19
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,1	2	0,2	50
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	91	9,8	62	6,39	-31,86
Питание обучающихся	10	1,0	5	0,5	-50
Поступление в образовательные организации	35	3,7	43	4,43	18,60
Условия проведения образовательного процесса	47	5,0	67	6,9	29,85
Другие вопросы	148	16,0	178	18,3	16,85

--	--	--	--	--	--

1.2. По вопросам «Семья» в 2024 году зарегистрировано 61 обращение, что составляет 6,2% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (72 обращения, 7,78%) наблюдается незначительный спад числа обращений на 15,27 %.

Семья	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	72	7,78	61	6,2	-15,27
Опека и попечительство	21	2,2	23	2,3	8,69
Охрана семьи материнства и детства	8	0,8	6	0,6	-25
Права и обязанности родителей и детей	34	3,6	30	3,09	-11,76
Другие вопросы	9	0,9	2	0,2	-77,78

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 71 обращение. По сравнению с АППГ (2023 – 59) наблюдается рост числа обращений на 16,9%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 303 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (343 обращения) наблюдается спад, который составляет 11,66%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 31,2%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 279, что составляет 28,7% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ (2023 - 333) наблюдается незначительный спад, который составляет 16,22%.

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 54 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2023 – 38), составляет - 29,62%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,5%.**

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 22 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2023 – 13) количество обращений увеличилось на 40,9%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,26%.**

### III. Показатели

За 2024 год в комитет поступило 970 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2023 год		2024 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	191	20,6	78	8,04	-59,16
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	731	79,02	844	87,01	13,38
Благодарности	333	36,0	279	28,7	-16,22

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 59,16%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,04 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 4,64%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 13,38%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 87,01%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 16,22%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 28,7%).

Количество обращений граждан увеличилось на 4,64% (2024 – 970, 2023 – 925).

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

Характер обращений граждан не изменился.