

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2023 года

За 4 квартал 2023 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **214** обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2022 года (233 обращения) количество обращений незначительно уменьшилось (8,15%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2022 года	4 квартал 2023 года	
Всего поступило обращений	233	214	8,15%

В обращениях содержалось **224** вопроса по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 4 КВАРТАЛ 2023 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 4 КВАРТАЛОМ 2022 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 4 квартале 2023 года в сравнении с 4 кварталом 2022 года

Вид обращения		4 квартал 2022 года			4 квартал 2023 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		102	131	233	69	145	214	-8,15
Индивидуальные		99	91	190	64	105	169	-11,0
Коллективные		3	40	43	5	40	45	4,44
Из них:								
1.	Запросы	3	5	8	5	8	13	38,4
2.	Представления прокуратуры	0	0	0	1	0	1	100,0
3.	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	83	81	164	54	85	139	-15,24
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	25	57	82	18	62	80	-2,44
3.2.	<i>Письменно</i>	58	24	82	36	23	59	-28,05
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	12	41	53	8	48	56	5,36
5.	Личный прием граждан	3	4	7	1	4	5	-28,57

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 169, что на 11,05% меньше, чем в 2022 году (190 обращений). Незначительно увеличился процент коллективных обращений с 43 до 45 (рост составил 4,44%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 4 квартале 2023 года, незначительно уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 2,44%, и уменьшилось количество письменных обращений (2022 – 82, 2023 – 59) на 28,05 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 4 квартале 2023 года в сравнении с 4 кварталом 2022 года

По признаку заявителя	4 квартал 2022 года			4 квартал 2023 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	102	131	233	69	145	214	-8,15
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0
Многодетная семья	4	1	5	1	1	2	-60
Одинокие матери	0	0	0	1	0	1	100,0
Прочие категории	98	130	228	67	144	211	-7,46

Динамика обращений граждан по адресату в 4 квартале 2023 года в сравнении с 4 кварталом 2022 года

По адресату	4 квартал 2022 года			4 квартал 2023 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	102	2	104	69	0	69	-33,6
Администрация Президента РФ	8	0	8	4	0	4	-50
Глава муниципального образования	1	0	1	0	0	0	-100
Другие адресаты	0	3	3	0	2	2	-33,3
ОПФР по Мурманской области	0	0	0	0	0	0	0
Министерство образования и науки МО	18	31	49	1	40	41	-16,3
Не указана	28	0	28	17	0	17	-39,2
Непосредственно в комитет	0	73	73	0	86	86	15,11
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	0	14	14	2	10	12	-14,28
Правительство МО	42	0	42	38	0	38	-9,52
Совет депутатов города Мурманска	0	0	0	1	1	2	100

Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	5	6	0	3	3	-50,00
Управление Роспотребнадзора по МО	0	2	2	0	2	2	0,00

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 146 вопросов, что составляет 68,2% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (181) наблюдается спад количества вопросов на 19,33%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 68,2%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2023 году по вопросам образования поступило 117 обращений, что составило 54,6% от общего количества обращений. По сравнению с 2022 годом (141 – 60,5%) наблюдается спад, который составляет 17,02%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	141	60,5	117	54,6	-17,02
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,4	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	0	0	3	1,4	100
Заработная плата педагогических работников	4	1,7	3	1,4	-25,0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	21	9,0	23	10,7	8,69
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	2	0,8	6	2,8	66,67
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	20	8,5	0	0	-100
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	24	10,3	33	15,4	27,27
Питание обучающихся	6	2,5	3	1,4	-50
Поступление в образовательные организации	5	2,14	3	1,4	-40,0

Условия проведения образовательного процесса	28	12,01	22	10,2	-21,42
Другие вопросы	30	12,8	21	12,8	19,28

1.2. По вопросам «Семья» в 2023 году зарегистрировано 16 обращений, что составляет 7,4% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (25 обращений, 10,7%) наблюдается спад числа обращений на 36,00 %.

Семья	2022		2023		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	25	10,7	16	7,4	-36,00
Опека и попечительство	7	3,0	6	2,8	-14,28
Охрана семьи материнства и детства	3	1,28	0	0	-100
Права и обязанности родителей и детей	15	6,43	6	2,8	-60
Другие вопросы	0	0	4	1,8	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 13 обращений. По сравнению с АППГ (2022 – 15) наблюдается спад числа обращений на 13,33%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 61 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (57 вопросов) наблюдается рост, который составляет 6,55%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 28,5%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 59, что составляет 27,5% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 7 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается незначительный спад (2022 – 10), составляет - 30,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,27%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 5 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2022 – 0) количество обращений увеличилось на 100,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,3%.

III. Показатели

За 4 квартал 2023 года в комитет поступило 214 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	38	16,3	41	19,5	7,31
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	194	90,65	153	71,49	-21,13
Благодарности	55	23,6	59	27,5	6,78

В отчетном периоде незначительно увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 7,31%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 19,5 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 8,15%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 21,13%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 71,49%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 6,78%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 27,5%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 8,15% (4 кв. 2022 – 233, 4 кв. 2023 – 214).

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

Характер обращений граждан не изменился.