

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2025 года

За 1 квартал 2025 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **230** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2024 года (250 обращений) количество обращений уменьшилось (8,00%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2024 года	1 квартал 2025 года	
Всего поступило обращений	250	230	-8,00%

В обращениях содержалось **283** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2025 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 1 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 1 квартале 2025 года в сравнении с 1 кварталом 2024 года

Вид обращения		1 квартал 2024 года			1 квартал 2025 года			Динамика, %
Всего поступило обращений		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
		93	157	250	95	135	230	8,00
Индивидуальные		87	104	191	91	88	179	-6,28
Коллективные		6	53	59	4	47	51	-13,56
Из них:								
1	Запросы	6	6	12	11	5	16	25,00
2	Представления прокуратуры	0	0	0	1	0	1	100,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	70	100	170	76	78	154	-9,41
3.1.	Эл.почты, интернет-приемной	19	45	64	15	29	44	-31,25
3.2.	Письменно	51	55	106	61	49	110	3,64
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	6	47	53	3	50	53	00,00
5.	Личный прием граждан	0	4	4	1	2	3	-25,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 179, что на 6,28% меньше, чем в 2024 году (191 обращение). Незначительно уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 13,56%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 1 квартале 2025 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на -31,25%, и незначительно увеличилось количество письменных обращений на 3,64 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 1 квартале 2025 года в сравнении с 1 кварталом 2024 года**

По признаку заявителя	1 квартал 2024 года			1 квартал 2025 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	93	157	250	95	135	230	-8,00
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0,00
Инвалиды по общему заболеванию	5	0	5	2	0	2	-60
Многодетная семья	6	1	7	6	2	8	12,5
Пенсионеры	1	2	3	5	0	5	40
Прочие категории	81	154	235	82	133	215	-9,78

**Динамика обращений граждан по адресату
в 1 квартале 2025 года в сравнении с 1 кварталом 2024 года**

По адресату	1 квартал 2024 года			1 квартал 2025 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	92	1	93	94	0	94	1,06
Администрация Президента РФ	8	0	8	8	0	8	0
Мурманская областная Дума	1	0	1	1	0	1	0
Другие адресаты	0	2	2	0	1	1	-50
Минтрудсоцразвития МО	0	0	0	0	0	0	0
Министерство образования и науки МО	1	33	34	16	47	63	46,03
Не указана	33	0	33	27	0	27	-18,18
Непосредственно в комитет	0	96	96	1	77	78	-18,75
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	1	1	0	1	1	0
Органы прокуратуры	3	12	15	1	9	10	-33,3
Правительство МО	41	0	41	35	0	35	-14,63

Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	2	0	2	50
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	2	2	0	0	0	-100
Управление Роспотребнадзора по МО	0	0	0	0	0	0	0

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 211 вопросов, что составляет 91,7% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (192) наблюдается рост числа обращений на 9,00%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 91,7%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 1 квартале **2025 года по вопросам образования** поступило 158 обращений, что составило 68,6% от общего количества обращений. По сравнению с 2024 годом (155 – 62%) наблюдается значительный рост, который составляет 1,89%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	155	62,0	158	68,6	1,89
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	1	0,43	100
Деятельность спортивных школ	4	1,6	0	0	-100
Заработная плата педагогических работников	10	4,0	1	0,43	-100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	43	17,2	25	10,86	-41,86
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	4	1,6	1	0,43	-75
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	4	1,6	6	2,6	33,33
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	27	10,08	41	17,8	34,15
Питание обучающихся	3	1,2	11	4,78	72,73

Поступление в образовательные организации	6	2,4	12	5,4	50,00
Условия проведения образовательного процесса	37	14,8	40	17,3	7,5
Другие вопросы	17	6,8	20	8,6	15,00

1.2. По вопросам «Семья» в 1 квартале 2025 года зарегистрировано 20 обращений, что составляет 8,6 от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (21 обращение, 8,4%) наблюдается незначительный спад числа обращений на 4,76 %.

Семья	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	21	8,4	20	8,6	-4,76
Опека и попечительство	8	3,2	9	3,9	11,11
Охрана семьи материнства и детства	2	0,8	1	0,43	-50,00
Права и обязанности родителей и детей	11	4,4	10	4,34	-9,09
Другие вопросы	0	0	0	0	0

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 33 обращения. По сравнению с АППГ (2024 – 16) наблюдается рост числа обращений на 51,52%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 58 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (54 обращения) наблюдается незначительный рост, который составляет 6,89%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 25,2%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 58, что составляет 25,2% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 2 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2024 – 13), составляет - 84,61%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,86%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 11 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2024 – 3) количество обращений увеличилось на 72,72%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,78%.

III. Показатели

За 1 квартал 2025 года в комитет поступило 230 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2024 год		2025 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	25	10,0	13	5,6	-48,0
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	222	88,8	175	76,0	-21,17
Благодарности	53	30,1	54	23,4	1,85

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 48,00%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,6 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 8,00%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 21,17%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 69,4%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 11,67%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 76,0%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 8,00% (1 кв. 2024 – 250, 1 кв. 2025 – 230).

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.