

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2025 года

За 2 квартал 2025 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **213** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2024 года (348 обращений) количество обращений уменьшилось на 38,79%.

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2024 года	2 квартал 2025 года	
Всего поступило обращений	348	213	38,79%

В обращениях содержалось **259** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2025 ГОДА В СРАВНЕНИИ СО 2 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения во 2 квартале 2025 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года

Вид обращения	2 квартал 2024 года			2 квартал 2025 года			Дина мика, %
	Из ООГ	Непосред ственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосред ственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений	88	260	348	46	167	213	-38,79
Индивидуальные	80	121	201	43	71	114	-43,28
Коллективные	8	139	147	3	96	99	-32,65
Из них:							
1 Запросы	14	10	24	10	6	16	-33,33
2 Представления прокуратуры	1	0	1	1	0	1	0,00
3 Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	48	92	140	34	56	90	-35,71
3.1. Эл.почты, интернет-приемной	14	38	52	1	2	3	-94,23
3.2. Письменно	34	54	88	33	54	87	-1,14
4. Предложения, резюме, благодарности, приглашения	13	153	166	1	100	101	-39,16
5. Личный прием граждан	4	5	9	0	5	5	-44,44

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 114, что на 43,28% меньше, чем в 2024 году (201 обращение). Значительно уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 32,65%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию во 2 квартале 2025 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 94,23% и примерно на том же уровне осталось количество письменных обращений (-1,14%).

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
во 2 квартале 2025 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года**

По признаку заявителя	2 квартал 2024 года			2 квартал 2025 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	88	260	348	46	167	213	-38,79
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	1	0	1	0,00
Многодетная семья	7	1	8	3	0	3	-62,5
Пенсионеры	2	0	2	0	1	1	-50
Прочие категории	78	259	337	42	166	208	-38,69

**Динамика обращений граждан по адресату
во 2 квартале 2025 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года**

По адресату	2 квартал 2024 года			2 квартал 2025 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	88	0	88	46	0	46	-47,72
Администрация Президента РФ	2	0	2	5	0	5	60
Мурманская областная Дума	2	2	4	1	0	1	-75
Другие адресаты	0	0	0				0
Минтрудсоцразвития МО	0	1	1	1	1	2	50
Министерство образования и науки МО	3	58	61	8	50	58	-4,91
Не указана	26	0	26	12	0	12	-53,84
Непосредственно в комитет	0	180	180	0	95	95	-47,22
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	1	1	0	0	0	-100
Органы прокуратуры	3	10	13	0	7	7	-46,15
Правительство МО	35	0	35	11	0	11	-68,57
Совет депутатов города Мурманска	1	1	2	1	0	1	-50

Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	3	3	0	4	4	25
Управление Роспотребнадзора по МО	0	1	1	0	6	6	83,33

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 139 вопросов, что составляет 65,2% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (177) наблюдается значительный спад числа вопросов на 21,46%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 65,2%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. Во 2 квартале **2025 года по вопросам образования** поступило 106 обращений, что составило 49,7% от общего количества обращений. По сравнению с 2024 годом (145 – 41,6%) наблюдается спад, который составляет 26,89%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	145	41,6	106	49,7	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	9	2,58	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	0	0	0	0	0
Заработка педагогических работников	1	0,28	1	0,46	0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	14	4,0	18	8,45	22,22
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	23	6,6	7	3,2	-69,57
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	10	2,8	4	1,8	-60
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	17	4,8	24	11,2	29,16
Питание обучающихся	3	0,86	0	0	-100
Поступление в образовательные организации	15	4,3	3	1,4	-80

Условия проведения образовательного процесса	22	6,3	17	7,9	-22,72
Другие вопросы	31	8,9	32	15,02	3,13

1.2. По вопросам «Семья» во 2 квартале 2025 года зарегистрировано 14 обращений, что составляет 6,5% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (10 обращений, 2,8%) наблюдается рост числа обращений на 28,57 %.

Семья	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	10	2,8	14	6,5	
Опека и попечительство	3	0,8	4	1,8	25
Охрана семьи материнства и детства	1	0,28	1	0,46	0
Права и обязанности родителей и детей	6	1,72	9	4,22	33,33
Другие вопросы	0	0	0	0	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 33 обращения. По сравнению с АППГ (2024 – 22) наблюдается значительный рост числа обращений на 33,33%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 107 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (173 обращения) наблюдается значительный спад, который составляет 38,15%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 50,2%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 101, что составляет 47,4% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 6 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2024 – 17), составляет - 64,70%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,81%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2024 – 4) количество обращений уменьшилось на 50,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,93%.

III. Показатели

За 2 квартал 2025 года в комитет поступило 213 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	34	9,7	6	2,8	-82,35
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	310	89,0	187	87,7	-39,67
Благодарности	166	47,7	94	44,13	-43,37

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 82,35%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,8 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 39,67%), процентное соотношение с общим количеством обращений – 87,7% и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 43,37%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 48,8%).

Количество обращений граждан уменьшилось (2 кв. 2025 – 213, 2 кв. 2024 – 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.