

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2025 года

За 3 квартал 2025 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **92** обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2024 года (142 обращения) количество обращений значительно уменьшилось (35,21%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2024 года	3 квартал 2025 года	
Всего поступило обращений	142	92	-35,21%

В обращениях содержалось **115** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 3 КВАРТАЛ 2025 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 3 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 3 квартале 2025 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года

Вид обращения		3 квартал 2024 года			3 квартал 2025 года			Динамика, %
Всего поступило обращений		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
		67	75	142	35	57	92	-35,21
Индивидуальные		61	59	120	32	48	80	-33,33
Коллективные		6	16	22	3	9	12	-45,45
Из них:								
1	Запросы	6	13	19	12	7	19	0,00
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	48	45	93	16	39	55	- 40,86
3.1.	Эл.почты, интернет-приемной	11	23	33	0	0	0	-100,0
3.2.	Письменно	37	22	60	16	39	55	-56,76
4.	Поручения	10	0	10	7	0	7	-30,00
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	2	16	18	0	8	08	- 55,56
6.	Личный прием граждан	1	1	2	0	3	3	33,33

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 80, что на 33,33% меньше, чем в 2024 году (120 обращений). Уменьшился и процент коллективных обращений (спад составил 45,45%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 3 квартале 2025 года, значительно уменьшилось количество письменных обращений на 56,76 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 3 квартале 2025 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года**

По признаку заявителя	3 квартал 2024 года			3 квартал 2025 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	67	75	142	35	57	92	-35,21
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	-100
Инвалиды по общему заболеванию	3	0	3	0	0	0	-100
Многодетная семья	1	0	1	1	0	1	0
Пенсионеры	3	0	3	0	0	0	-100
Прочие категории	60	75	135	34	57	91	-32,08

**Динамика обращений граждан по адресату
в 3 квартале 2025 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года**

По адресату	3 квартал 2024 года			3 квартал 2025 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	67	0	67	35	2	37	-44,77
Администрация Президента РФ	3	0	3	4	0	4	25
Мурманская областная Дума	2	0	2	0	0	0	-100
Другие адресаты	0	1	0	0	0	0	-100
Минтрудсоцразвития МО	1	0	1	1	0	1	0
Министерство образования и науки МО	2	21	23	5	31	36	36,11
Не указана	14	0	14	5	0	5	-64,28
Непосредственно в комитет	0	42	42	0	20	20	-52,38
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	1	0	1	100
Органы прокуратуры	1	4	5	1	1	2	-60,0
Правительство МО	29	0	29	6	0	6	-79,31
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	1	1	0	0	0	-100

Управление Роспотребнадзора по МО	0	0	0	2	3	5	100
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	-----

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 91 вопрос, что составляет 98,9% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (119) наблюдается значительный спад числа обращений на 23,52%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 98,9%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В **2025 году по вопросам образования** поступило 64 обращения, что составило 69,5% от общего количества обращений. По сравнению с 2024 годом (89 – 62,6%) наблюдается значительный спад, который составляет 28,08%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	89	62,6	64	69,5	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,7	0	0	-100
Заработная плата педагогических работников	0	0	2	2,1	100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	4	2,8	1	1,0	-75
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	11	7,7	4	4,3	-63,6
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	10	7,04	2	2,1	-80,0
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	2	1,4	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	10	7,04	6	6,5	-40,0
Питание обучающихся	2	1,4	0	0	-100
Поступление в образовательные организации	14	9,8	8	8,6	-42,85
Условия проведения образовательного процесса	20	14,08	17	18,4	-15
Другие вопросы	15	10,5	24	26,0	37,5

1.2. По вопросам «Семья» в 2025 году зарегистрировано 8 обращений, что составляет 8,6% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (16 обращений, 11,2%) наблюдается значительный спад числа обращений на 50,0 %.

Семья	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	16	11,2	8	8,6	50,0
Опека и попечительство	7	4,9	6	6,5	-14,28
Охрана семьи материнства и детства	2	1,4	0	0	-100
Права и обязанности родителей и детей	7	4,9	2	2,1	-71,42
Другие вопросы	-	-	-	-	-

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 19 обращений. По сравнению с АППГ (2024 – 14) наблюдается значительный рост числа обращений на 26,32%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 12 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (24 обращения) наблюдается спад, который составляет 50,00%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 13,0%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 8, что составляет 8,6% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 8 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2024 – 15), составляет – 46,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,6%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 4 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2024 – 10) количество обращений уменьшилось на 60,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,3%.

III. Показатели

За 3 квартал 2025 года в комитет поступило 92 обращения 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	6	4,2	4	4,3	-33,3
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	134	94,3	73	79,3	-45,52
Благодарности	18	12,6	8	8,6	-55,55

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 33,3%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,3 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 35,21%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил -45,52%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 79,3%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 55,5%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,6%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 35,21% (3 кв. 2024 – 142, 3 кв. 2025 – 92).

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.