

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2025 год

За 2025 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **659** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2024 года (970 обращений) количество обращений значительно уменьшилось (32,06%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2024 год	2025 год	
Всего поступило обращений	970	659	-32,06%

В обращениях содержалось **798** вопросов по различным тематикам.

И. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2025 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2024 ГОДОМ

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2025 году в сравнении с 2024 годом

Вид обращения	2024 год			2025 год			Дина мика, %
	Из ООГ	Непосред ственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосред ственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений	330	640	970	214	445	659	-32,06
Индивидуальные	306	400	706	200	276	476	-32,58
Коллективные	24	240	264	14	169	183	-30,68
Из них:							
1 Запросы	38	34	72	49	25	74	2,70
2 Представления прокуратуры	1	0	1	2	0	2	50,00
3 Личный прием	5	20	25	1	13	14	-44,00
4 Поручения	31	0	31	10	0	10	-67,74
5 Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	233	329	562	148	226	374	-33,45
5.1. Эл.почты, интернет-приемной	66	143	209	16	31	47	-77,51
5.2. Письменно	167	186	353	132	195	327	-7,37
6. Предложения, резюме, благодарности, приглашения	22	257	279	4	181	185	-33,69

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 476, что на 32,58% меньше, чем в 2024 году (706 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений – 183 (в 2024 году – 264), спад составил 30,68%.

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 2025 году, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 77,51%, и уменьшилось количество письменных обращений на 32,06 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2025 году в сравнении с 2024 годом

По признаку заявителя	2024 год			2025 год			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	330	640	970	214	445	659	-32,06
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	1	0	1	0
Многодетные семьи	18	2	20	12	4	16	-20,0
Одиночные матери	0	0	0	2	0	2	100
Прочие категории	311	638	949	199	441	640	-32,56

Динамика обращений граждан по адресату в 2025 году в сравнении с 2024 годом

По адресату	2024 год			2025 год			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	329	2	331	213	2	215	-35,04
Администрация Президента РФ	23	0	23	21	0	21	-8,69
Глава муниципального образования	2	0	2	0	0	0	-100
Другие адресаты	0	6	6	0	1	1	-83,33
Мурманская областная Дума	6	3	9	2	0	2	-77,77
Министерство образования и науки МО	12	152	164	45	169	214	23,36
Другие Министерства МО	10	5	15	6	1	7	-53,33
Не указана	94	0	94	44	0	44	-53,19
Непосредственно в комитет	0	408	408	1	221	222	-45,58
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	2	2	0	1	1	-50
Органы прокуратуры	8	32	40	9	29	38	-5,00
Правительство МО	135	0	135	59	0	59	-56,29
Совет депутатов города Мурманска	4	1	5	4	0	4	-20

Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	9	9	0	4	4	-55,55
Управление Роспотребнадзора по МО	0	2	2	2	13	15	86,66

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 550 вопросов, что составляет 83,4% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (664 вопроса) наблюдается спад количества вопросов на 17,16%. Prozentное соотношение с общим количеством обращений – 83,4%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит вопросам образования. В 2025 году по вопросам образования поступило 415 обращений, что составило 62,9% от общего количества обращений. По сравнению с 2024 годом (532 – 54,84%) наблюдается спад, который составляет 21,99%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	532	54,84	415	62,9	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	10	1,3	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	4	0,4	1	0,15	-75
Заработка педагогических работников	14	1,4	7	1,06	-50
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	79	8,1	51	7,7	-35,44
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	37	3,8	12	1,8	-67,56
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	31	3,19	17	2,5	-45,16
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	2	0,2	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	62	6,39	64	9,7	3,12
Питание обучающихся	5	0,5	2	0,3	-60
Поступление в образовательные организации	43	4,43	19	2,88	-55,81

Условия проведения образовательного процесса	67	6,9	60	9,1	-10,44
Другие вопросы	178	18,3	182	27,6	2,20

1.2. По вопросам «Семья» в 2025 году зарегистрировано 56 обращений, что составляет 8,49% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (61 обращение, 6,2%) наблюдается незначительный спад числа обращений на 8,19 %.

Семья	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	61	6,2	56	8,49	
Опека и попечительство	23	2,3	28	4,2	17,85
Охрана семьи материнства и детства	6	0,6	3	0,4	-50
Права и обязанности родителей и детей	30	3,09	25	3,79	-16,66
Другие вопросы	2	0,2	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 79 обращений. По сравнению с АППГ (2024 – 71) наблюдается незначительный рост числа обращений на 10,1%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 203 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (303 обращения) наблюдается спад, который составляет 33,00%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 30,8%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 185, что составляет 28,0% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ (2024 - 279) наблюдается значительный спад, который составляет 33,45%.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 17 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2024 – 54), составляет - 68,51%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,5%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 18 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2024 – 22) количество

обращений уменьшилось на 18,18%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,7%.

III. Показатели

За 2025 год в комитет поступило 659 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	85	8,7	26	3,9	-69,41
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	873	90	612	92,8	-29,89
Благодарности	279	28,7	185	27,9	-34,05

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 69,41%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,9%) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 32,06%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 29,89%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 92,08%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 34,05%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 27,9%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 32,06% (2024 – 970, 2025 – 659).

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

Характер обращений граждан не изменился.