

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 4 квартал 2025 года

За 4 квартал 2025 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **123** обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2024 года (231 обращение) количество обращений значительно уменьшилось (46,75%).

Опросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	4 квартал 2024 года	4 квартал 2025 года	
Всего поступило обращений	231	123	46,75%

В обращениях содержалось **140** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 4 КВАРТАЛ 2025 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 4 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 4 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года

Вид обращения		4 квартал 2024 года			4 квартал 2025 года			Динамика, %
Всего поступило обращений		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
		82	149	231	37	86	123	-46,75
Индивидуальные		78	117	195	33	69	102	-47,69
Коллективные		4	32	36	4	17	21	-41,67
Из них:								
1	Запросы	12	6	18	15	7	22	18,18
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	67	92	159	22	53	75	-52,83
3.1.	Эл. почты, интернет-приемной	22	38	60	0	0	0	-100,00
3.2.	Письменно	45	54	99	22	53	75	-24,24
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	3	41	44	0	23	23	-47,73
5.	Личный прием граждан	0	10	10	0	3	3	-70,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 102, что на 47,69% меньше, чем в 2024 году (195 обращений). Уменьшился процент коллективных обращений с 36 до 21 (спад составил -41,67%).

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 4 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года**

По признаку заявителя	4 квартал 2024 года			4 квартал 2025 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	82	149	231	37	86	123	-46,75
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0
Многодетная семья	4	0	4	2	2	4	0
Одиноким матери	0	0	0	1	0	1	100,0
Прочие категории	78	149	226	34	84	118	-48,66

**Динамика обращений граждан по адресату
в 4 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года**

По адресату	4 квартал 2024 года			4 квартал 2025 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	82	1	83	37	0	37	-55,42
Администрация Президента РФ	10	0	10	4	0	4	-60
Глава муниципального образования	0	0	0	0	0	0	0
Другие адресаты	0	2	2	0	0	0	-100
Мурманская областная Дума	0	2	2	0	0	0	-100
ОСФР по Мурманской области	0	2	2	0	1	1	-50
Министерство образования и науки МО	6	40	46	16	41	57	19,29
Не указана	21	0	21	0	0	0	-100
Непосредственно в комитет	0	90	90	0	29	29	-67,77
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	4	0	4	100
Органы прокуратуры	0	5	5	3	9	12	58,33
Правительство МО	30	0	30	7	0	7	-76,66
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	0	0	0	-100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	3	3	0	0	0	-100
Управление Роспотребнадзора по МО	0	1	1	0	4	4	75,00

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 108 вопросов, что составляет 87,8% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (176) наблюдается спад количества вопросов на 38,63%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 87,8%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2025 году по вопросам образования поступило 86 обращений, что составило 69,9% от общего количества обращений. По сравнению с 2024 годом (143 – 61,9%) наблюдается спад, который составляет 39,86%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	143	61,9	86	68,7	-39,86
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,4	0	0	-100
Заработная плата педагогических работников	4	1,73	4	3,2	0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	21	9,09	7	5,6	-66,66
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	6	2,5	4	3,2	-33,33
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	7	3,03	5	4,06	-28,57
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	16	6,9	6	4,8	-62,6
Питание обучающихся	2	0,8	1	0,8	-50
Поступление в образовательные организации	10	4,3	1	0,8	-90
Условия проведения образовательного процесса	31	13,4	6	4,8	-80,64
Другие вопросы	45	19,4	52	42,2	13,46

1.2. По вопросам «Семья» в 2025 году зарегистрировано 14 обращений, что составляет 11,3% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (14 обращений, 6,06) количество обращений граждан осталось на том же уровне.

Семья	2024		2025		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	14	6,06	14	11,03	0
Опека и попечительство	5	2,16	9	7,3	44,44
Охрана семьи материнства и детства	1	0,43	1	0,8	0
Права и обязанности родителей и детей	6	2,5	4	3,2	-33,33
Другие вопросы	2	0,8	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 8 обращений. По сравнению с АППГ (2024 – 19) наблюдается спад числа обращений на 57,89%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 26 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (52 вопроса – 22,5%) наблюдается спад, который составляет -50,00%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 21,1%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 23 (2024 – 45), что составляет 18,6% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 1 вопрос, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается значительный спад (2024 – 9), который составляет – 88,88%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,8%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 1 вопрос. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2024 – 5) количество обращений значительно уменьшилось. Спад составил -80%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,8%.

III. Показатели

За 4 квартал 2025 года в комитет поступило 123 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	20	8,6	0	0	-100
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	207	89,6	108	87,8	-47,82
Благодарности	45	19,4	23	18,6	-48,89

В отчетном периоде значительно уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 100%) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 46,75%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил 47,82%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 87,8%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 48,89%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 18,6%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 46,75% (4 кв. 2024 – 231, 4 кв. 2025 – 123).

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

Характер обращений граждан не изменился.