



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 194, что на 2,2% меньше, чем в 2020 году (198 обращений). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 41,67%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию во 2 квартале 2021 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 35,04%, и увеличилось количество письменных обращений на 37,14%.

### Динамика обращений граждан по признаку заявителя во 2 квартале 2021 года в сравнении со 2 кварталом 2020 года

По признаку заявителя	2 квартал 2020 года			2 квартал 2021 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
<b>Всего поступило обращений</b>	113	162	275	88	238	326	15,6
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	1	0	1	100
Многодетная семья	2	2	4	0	0	0	-100,0
Пенсионеры	2	1	3	0	0	0	-100,0
Прочие категории	102	158	260	87	238	325	20

### Динамика обращений граждан по адресату во 2 квартале 2021 года в сравнении со 2 кварталом 2020 года

По адресату	2 квартал 2020 года			2 квартал 2021 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	118	0	118	88	1	89	-24,5
Администрация Президента РФ	4	0	4	5	0	5	20
Государственная Дума РФ	0	0	0	0	0	0	0
Другие адресаты	1	0	1	1	1	2	50
Министерство здравоохранения МО	0	0	0	1	0	1	100
Министерство образования и науки МО	9	46	55	7	37	44	-20
Не указана	28	0	28	30	0	30	6,6
Непосредственно в комитет	0	102	102	0	173	173	41,0
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	1	0	1	1	1	2	50
Органы прокуратуры	2	8	10	5	14	19	47,3
Правительство МО	65	0	65	37	0	37	-43,07
Совет депутатов города Мурманска	1	0	1	1	0	1	0
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	2	2	0	5	5	60
Управление Роспотребнадзора по МО	0	0	0	0	1	1	100

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

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 160 вопросов, что составляет 49% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (150) наблюдается рост числа обращений на 6,25%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 49,0%, из них:**

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2021 году по вопросам образования поступило 111 обращений, что составило 34% от общего количества обращений. По сравнению с 2020 годом (107–38,9%) наблюдается спад, который составляет 4,9%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	107	38,9	111	34,0	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	3	0,9	100
Деятельность спортивных школ	1	0,3	1	0,3	0
Заработная плата педагогических работников	3	1,0	1	0,3	-66,6
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	4	1,45	17	5,2	63,3
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	1	0,3	0	0	-100
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	2	0,7	1	0,3	-50
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	2	0,7	1	0,3	-50
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	16	4,9	20	7,2	20,0
Питание обучающихся	2	0,7	2	0,6	0
Поступление в образовательные организации	24	8,7	12	3,6	-50,0
Условия проведения образовательного процесса	25	9,0	41	12,5	39,02
Другие вопросы	27	9,8	12	3,6	-55,5

1.2. По вопросам «Семья» в 2021 году зарегистрировано 29 обращений, что составляет 8,8% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (25 обращений, 9,0%) наблюдается незначительный рост числа обращений на 13,7 %.

Семья	2020		2021		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	25	9,0	29	8,8	
Опека и попечительство	13	4,7	7	2,1	-46,15
Охрана семьи материнства и детства	8	2,9	5	1,5	-37,5
Права и обязанности родителей и детей	1	0,3	3	0,9	66,6
Другие вопросы	3	1,0	14	3,6	78,5

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 20 обращений. По сравнению с АППГ (2020 – 18) наблюдается рост числа обращений на 10,0%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 176 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (126 обращений) наблюдается рост, который составляет 28,48%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 53,9%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 169, что составляет 51,8% от общего количества обращений.

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 8 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается спад (2020 – 12), составляет 33,33%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,4%.**

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020 – 2) количество обращений увеличилось на 33,3%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,9%.**

### III. Показатели

За 2 квартал 2021 года в комитет поступило 326 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем

эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2020 год		2021 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	125	45,4	145	44,4	13,7
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	150	54,5	164	50,3	8,5
Благодарности	122	44,3	163	50	25,15

В отчетном периоде незначительно увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 13,7%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 44,4%) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 15,6%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 8,5%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 50,3%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 25,15%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 50%).

Количество обращений граждан увеличилось на 15,6% (2 кв. 2020 – 275,2 кв. 2021 – 326).

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

Во 2 квартале 2021 года личный прием председателем комитета по образованию не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

Характер обращений граждан не изменился.