

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 1 квартал 2024 года

За 1 квартал 2024 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **249** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2023 года (199 обращений) количество обращений увеличилось (20,08%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	1 квартал 2023 года	1 квартал 2024 года	
Всего поступило обращений	199	249	20,08%

В обращениях содержалось **267** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2024 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 1 КВАРТАЛОМ 2023 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 1 квартале 2024 года в сравнении с 1 кварталом 2023 года

Вид обращения		1 квартал 2023 года			1 квартал 2024 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		69	130	199	92	157	249	20,08
Индивидуальные		65	84	149	86	104	190	21,58
Коллективные		4	46	50	6	53	59	15,25
Из них:								
1	Запросы	6	5	11	6	6	12	8,33
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	50	76	126	70	100	170	25,8
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	17	61	78	19	45	64	-17,95
3.2.	<i>Письменно</i>	33	15	48	51	55	106	68,87
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	13	46	59	6	47	53	-10,17
5.	Личный прием граждан	0	3	3	0	4	4	25,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 190, что на 21,58% больше, чем в 2023 году (149 обращений). Незначительно увеличился процент коллективных обращений (рост составил 15,25%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 1 квартале 2024 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на -17,95%, и увеличилось количество письменных обращений на 68,87 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 1 квартале 2024 года в сравнении с 1 кварталом 2023 года

По признаку заявителя	1 квартал 2023 года			1 квартал 2024 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	69	130	199	92	157	249	20,08
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	0	0	0	0,00
Многодетная семья	3	1	4	5	1	6	2,41
Пенсионеры	1	0	1	1	2	3	1,20
Прочие категории	65	129	194	86	154	240	19,7

Динамика обращений граждан по адресату в 1 квартале 2024 года в сравнении с 1 кварталом 2023 года

По адресату	1 квартал 2023 года			1 квартал 2024 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	68	0	68	91	1	92	26,08
Администрация Президента РФ	6	0	6	8	0	8	25
Мурманская областная Дума	1	0	1	0	1	1	0
Другие адресаты	0	0	0	0	0	0	0
Минтрудсоцразвития МО	1	1	2	0	0	0	-100
Министерство образования и науки МО	1	33	34	1	33	34	0
Не указана	19	0	19	33	0	33	42,42
Непосредственно в комитет	1	78	79	0	96	96	17,70
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	1	1	100
Органы прокуратуры	1	5	6	3	12	15	60,0
Правительство МО	41	0	41	41	0	41	0
Совет депутатов города Мурманска	0	0	0	1	0	1	100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	4	4	0	2	2	-50
Управление Роспотребнадзора	0	7	7	0	0	0	-100

по МО							
-------	--	--	--	--	--	--	--

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 191 вопрос, что составляет 76,7% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (139) наблюдается рост числа обращений на 27,22%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 76,7%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 1 квартале **2024** года по **вопросам образования** поступило 154 обращения, что составило 61,8% от общего количества обращений. По сравнению с 2023 годом (112 – 56,2%) наблюдается значительный рост, который составляет 27,27%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	112	56,2	154	61,8	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	1	0,5	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	0	0	4	1,6	100
Заработная плата педагогических работников	1	0,5	10	4,0	88,89
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	25	12,5	43	17,2	41,86
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	3	1,5	4	1,6	25
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	5	2,5	4	1,6	-20
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1	0,5	0	0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	24	12,06	27	10,8	11,1
Питание обучающихся	5	2,5	7	2,81	28,57
Поступление в образовательные организации	7	3,5	6	2,4	-14,29
Условия проведения образовательного процесса	30	15,0	37	14,8	18,92
Другие вопросы	10	3,0	12	5,6	45,45

1.2. По вопросам «Семья» в 1 квартале 2024 года зарегистрировано 21 обращение, что составляет 8,4 от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (17 обращений, 8,5%) наблюдается незначительный рост числа обращений на 19,04 %.

Семья	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	17	8,5	21	8,4	
Опека и попечительство	2	1,0	8	3,2	75
Охрана семьи материнства и детства	3	1,5	2	0,8	-33,33
Права и обязанности родителей и детей	11	5,5	11	4,4	0
Другие вопросы	1	0,5	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 16 обращений. По сравнению с АППГ (2023 – 10) наблюдается рост числа обращений на 37,5%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 54 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (65 обращений) наблюдается незначительный спад, который составляет -16,98%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 21,6%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 53, что составляет 21,6% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 13 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2023 – 8), составляет - 38,46%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,2%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2023 – 0) количество обращений увеличилось на 100,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,2%.

III. Показатели

За 1 квартал 2024 года в комитет поступило 249 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем

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

Результаты	2023 год		2024 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	45	22,6	23	9,2	-48,89
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	152	76,3	173	69,4	12,13
Благодарности	60	30,1	53	21,3	-11,67

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 48,89%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 9,2 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 20,08%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 12,13%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 69,4%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 11,67%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 21,3%).

Количество обращений граждан увеличилось на 20,08% (1 кв. 2023 – 199, 1 кв. 2024 – 249).

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.