

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2020 год

За 2020 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило 877 обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2019 года (912 обращения) количество обращений незначительно уменьшилось (3,84%).

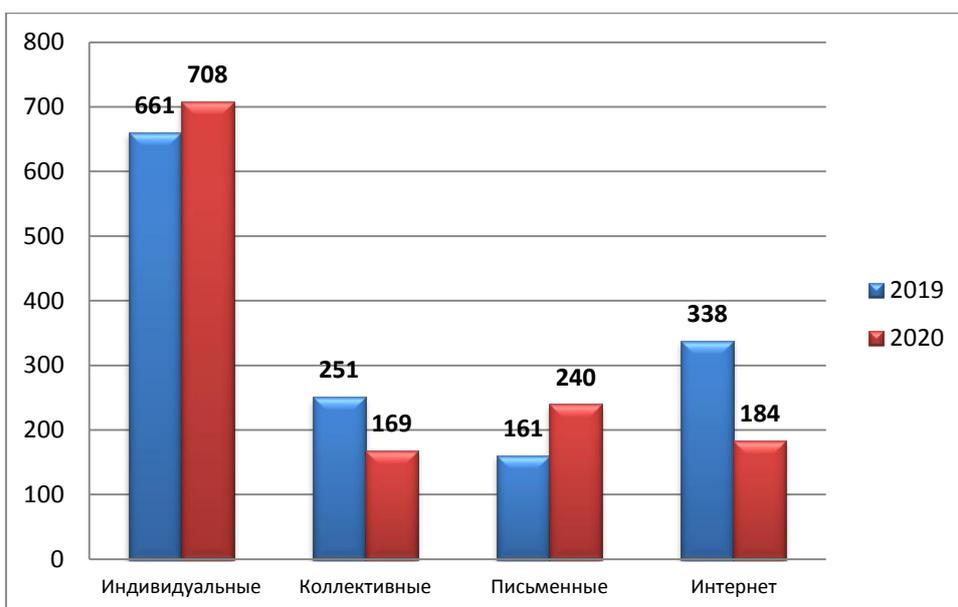
Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2019 год	2020 года	
Всего поступило обращений	912	877	3,84%

В обращениях содержалось 955 вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2020 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2019 ГОДОМ

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2020 году в сравнении с 2019 годом

Вид обращения		2019 год			2020 год			Динамика, %
Всего поступило обращений		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
		305	607	912	380	497	877	3,84
Индивидуальные		279	382	661	354	354	708	6,64
Коллективные		26	225	251	26	143	169	- 21,67
Из них:								
1	Запросы	26	47	73	29	24	53	-27,4
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	258	300	558	307	277	584	4,45
3.1.	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	95	243	338	72	112	184	-45,56
3.2.	<i>Письменно</i>	161	-239	-78	235	5	240	132,5
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	18	244	262	37	193	230	-12,2
5.	Личный прием граждан, из него:	3	16	19	1	3	4	-78,95



В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 708, что на 6,64% больше, чем в 2019 году (661 обращение). Уменьшился процент коллективных обращений (спад составил - 32,67%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 2020 году, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 45,56%, и значительно увеличилось количество письменных обращений – на 132,50%.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2020 году в сравнении с 2019 годом

По признаку заявителя	2019 год			2020 год			Динамика %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Всего поступило обращений	305	607	912	380	497	877	-3,83
Инвалиды по общему заболеванию	2	2	4	2	0	2	-50
Многодетная семья	12	13	25	10	9	19	-24
Пенсионеры	4	2	6	2	3	5	-16,67
Сироты, воспитанники детских домов	3	0	3	1	0	1	-66,66
Прочие категории	282	590	872	355	483	838	-3,89

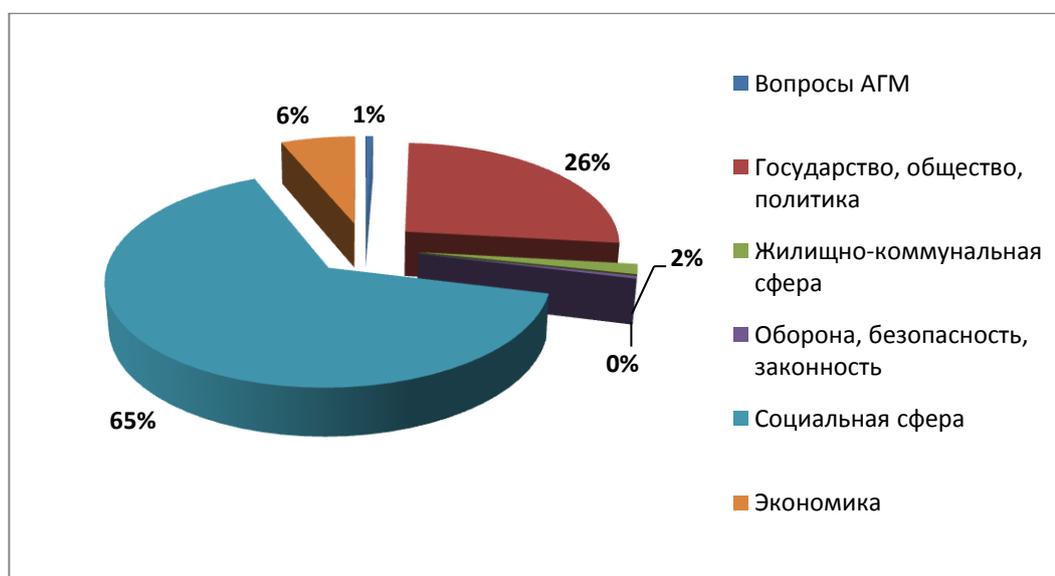
Динамика обращений граждан по адресату в 2020 году в сравнении с 2019 годом

По адресату	2019 год			2020 год			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	302	2	304	384	1	385	21,03
Администрация Президента РФ	11	0	11	17	0	17	35,29

Другие адресаты	1	9	10	3	1	4	-60
Министерство образования и науки МО	16	115	131	21	126	147	10,88
Не указана	73	1	74	110	0	110	32,72
Непосредственно в комитет	1	394	395	0	299	299	-24,3
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	1	1	2	1	0	1	-50
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	6	0	6	1	0	1	-83,33
Органы прокуратуры	18	34	52	19	44	63	17,46
Правительство МО	151	1	152	184	0	184	17,39
Совет депутатов города Мурманска	8	0	8	4	1	5	-37,5
Уполномоченный по правам ребенка в МО	2	25	27	2	8	10	-62,96
Управление Роспотребнадзора по МО	2	13	15	3	5	8	-46,66

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

Процентное соотношение по тематике поступивших вопросов представлено на диаграмме.

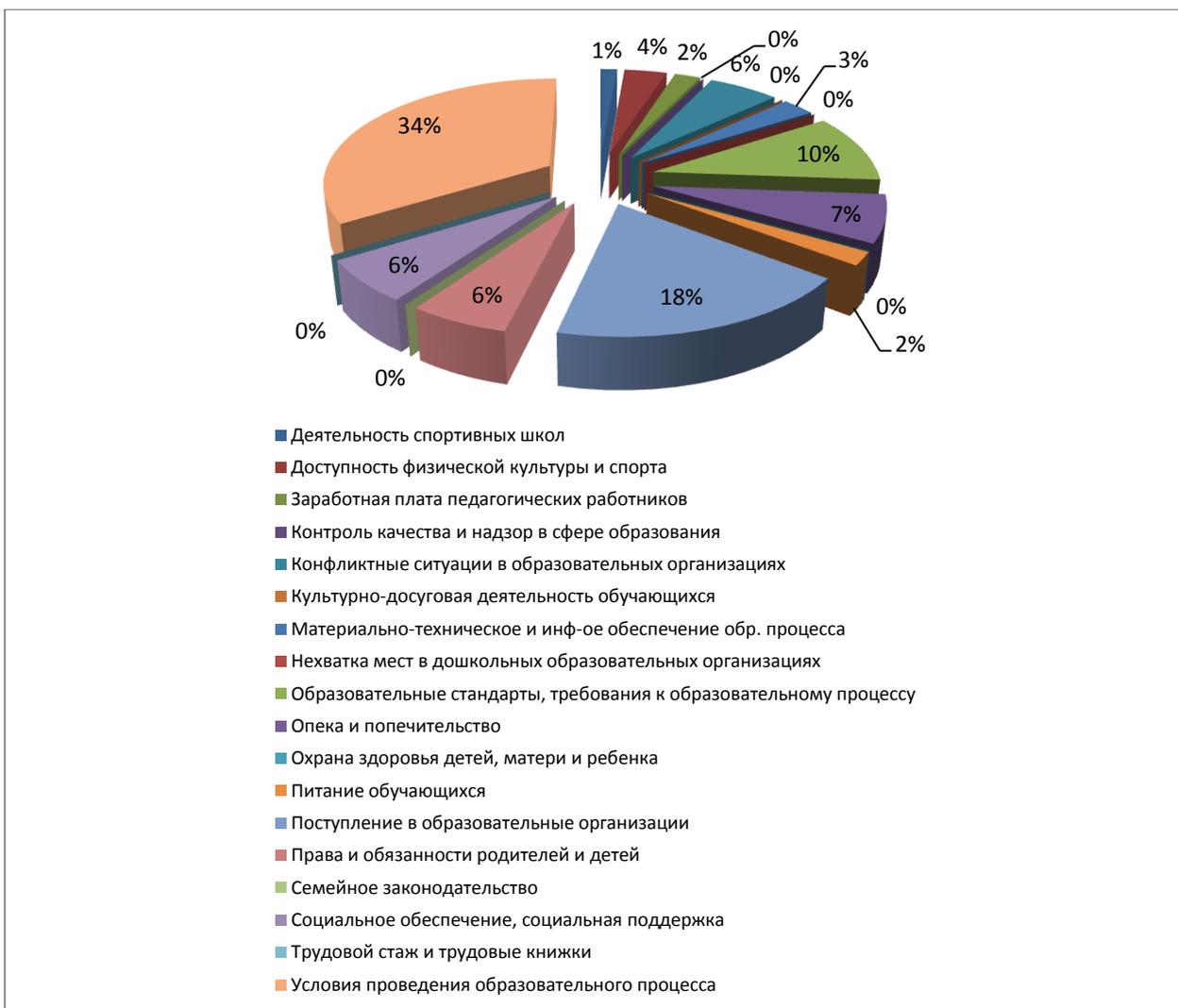


1. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 620 вопросов, что составляет 70,6%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (620) уровень количества обращений по этому разделу остался прежним. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 70,6%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2020 году по вопросам образования поступило 456

обращений, что составило 51,9% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом (477 - 52,3%) наблюдается спад, который составляет 4,40%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	477	52,3	456	51,9	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	7	0,76	0	0	-100
Деятельность спортивных школ	21	2,3	7	0,79	-66,66
Заработная плата педагогических работников	15	1,64	11	1,25	-26,66
Контроль качества и надзор в сфере образования	16	1,75	4	0,45	-75
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	43	4,71	30	3,42	-30,23
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	31	3,39	13	1,48	-58,06
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	30	3,28	14	1,59	-53,33
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	8	0,87	6	0,68	-25
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	95	10,41	52	5,92	-45,26
Питание обучающихся	6	0,65	10	1,14	40,00
Поступление в образовательные организации	64	7,01	93	10,60	31,18
Условия проведения образовательного процесса	125	13,70	171	19,49	26,90
Другие вопросы	16	1,75	45	5,13	64,44



1.2. По вопросам «Семья» в 2020 году зарегистрировано 84 обращения, что составляет 9,57% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (78 обращений - 8,55%) наблюдается незначительное увеличение числа обращений на 7,14 %.

Семья	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	78	8,55	84	9,57	7,14
Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей	29	3,17	36	4,10	19,44
Охрана семьи, материнства, отцовства и детства	11	1,20	14	1,59	21,42
Права и обязанности родителей и детей	28	3,07	26	2,96	-7,14
Другие вопросы	10	1,09	8	0,91	-20

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 80 обращений. По сравнению с АППГ (2019 – 65) наблюдается незначительный рост числа обращений на – 18,75%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 250 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (282 обращения) наблюдается спад количества обращений, который составляет – 11,34%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 28,5%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 233, что составляет 26,56% от общего количества обращений.

Вопросы Обращения, заявления и жалобы граждан	2019		2020		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	269	29,49	244	27,82	
Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	263	28,83	233	26,56	-11,41
Неполучение ответа на обращение	0	0	2	0,2	100
Результаты рассмотрения обращений	4	0,43	5	0,57	20,00

3. Раздел «Экономика» включает в себя 60 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается незначительный рост (2019 – 58), который составляет – 3,33%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,84%, из них:

3.1. По вопросам хозяйственной деятельности за 2020 год поступило 59 обращений (в 2019 году – 54), что составляет 6,72%. Рост с прошлым годом составляет 8,47%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 15 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 19) количество обращений уменьшилось на 21,05%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,71%.

5. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 4 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2019 – 8) наблюдается спад, который составляет 50%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,45%.

III. Показатели

За 2020 год в комитет поступило 877 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты	2019 год		2020 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	340	37,2	242	27,5	-28,82
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	561	61,5	614	70,01	8,63
Благодарности	260	28,5	230	26,22	-11,45

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 28,82%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 27,5 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию за год обращений граждан на 3,83%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост 8,63%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 70,01%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 11,45%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,22%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 3,83% (2019 год – 912; 2020 год – 877).

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

	2019 год	2020 год	Динамика, %
Личный прием	19	4	-78,95
Обращения, рассмотренные с выездом на место	76	38	-50,0
Направлено по принадлежности	11	4	-63,64

В 2020 году начиная со 2 квартала личный прием граждан не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции.

Уменьшилось количество обращений, рассмотренных с выездом на место. Характер обращений граждан не изменился.