

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2022 год

За 2022 год в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **995** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2021 года (950 обращений) количество обращений незначительно увеличилось (4,52%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2021 год	2022 год	
Всего поступило обращений	950	995	4,52%

В обращениях содержалось **1070** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2022 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2021 ГОДОМ

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2022 году в сравнении с 2021 годом

Вид обращения		2021 год			2022 год			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		336	614	950	323	672	955	4,52
Индивидуальные		322	417	739	316	394	710	-3,92
Коллективные		14	197	211	7	278	285	25,96
Из них:								
1	Запросы	25	24	49	18	16	34	-30,61
2	Представления прокуратуры	0	0	0	1	1	2	100,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	275	357	632	259	347	606	-4,11
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	79	258	337	86	247	333	-1,19
3.2.	<i>Письменно</i>	196	2	198	173	3	176	-11,11
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	35	233	268	32	293	325	17,54
5.	Личный прием граждан	0	0	0	8	15	23	100,0

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 710, что на 3,92% меньше, чем в 2021 году (739 обращений). Увеличился процент коллективных обращений – 285 (в 2021 году – 211), рост составил 25,96%.

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 2022 году, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 1,19%, и уменьшилось количество письменных обращений на 11,11 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2022 году в сравнении с 2021 годом

По признаку заявителя	2021 год			2022 год			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	336	614	950	323	672	995	4,52
Сироты, воспитанники детских домов	3	0	3	0	0	0	-100
Многодетная семья	3	9	12	7	8	15	20
Одиноким матери	4	1	5	3	3	6	16,66
Прочие категории	326	604	930	313	661	974	4,23

Динамика обращений граждан по адресату в 2022 году в сравнении с 2021 годом

По адресату	2021 год			2022 год			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	334	2	336	323	6	329	-2,08
Администрация Президента РФ	17	0	17	18	0	18	5,55
Глава муниципального образования	0	0	0	5	0	5	100
Другие адресаты	11	15	26	9	8	17	-34,62
Мурманская областная Дума	2	4	6	9	6	15	60
Министерство образования и науки МО	27	145	172	31	114	145	-15,69
Не указана	103	0	103	90	0	90	-12,62
Непосредственно в комитет	0	384	384	0	469	469	17,91
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	1	4	5	0	1	1	-80
Органы прокуратуры	13	35	48	7	46	53	9,43
Правительство МО	172	0	172	146	0	146	-15,11
Совет депутатов города Мурманска	2	1	3	4	1	5	40
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	17	17	1	13	14	-17,64
Управление Роспотребнадзора	3	8	11	0	9	9	-18,18

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

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 675 вопросов, что составляет 67,8% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (692 вопроса) наблюдается спад количества вопросов на 2,45%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 67,8%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2022 году по вопросам образования поступило 539 обращений, что составило 54,1% от общего количества обращений. По сравнению с 2021 годом (543 – 57,1%) наблюдается спад, который составляет 0,7%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	543	57,2	539	54,1	-0,73
Государственная итоговая аттестация обучающихся	4	0,42	5	0,5	20
Деятельность спортивных школ	1	0,10	0	0	-100,00
Заработная плата педагогических работников	9	0,94	9	0,9	0,0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	56	5,9	77	7,7	27,27
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	20	2,1	13	1,3	-35
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	11	1,16	34	3,4	67,64
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	2	0,21	0	0,0	-100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	59	6,22	82	8,2	28,04
Питание обучающихся	11	1,16	6	0,6	21,42
Поступление в образовательные организации	64	6,75	54	5,4	-15,62
Условия проведения образовательного процесса	48	5,06	29	2,9	-39,58
Другие вопросы	258	27,2	230	23,1	-10,85

1.2. По вопросам «Семья» в 2022 году зарегистрировано 81 обращение, что составляет 8,1% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (88 обращений, 9,28%) наблюдается незначительный спад числа обращений на 7,95 %.

Семья	2021		2022		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		88	9,28	81	8,1
Опека и попечительство	22	2,3	20	2,0	-9,09
Охрана семьи материнства и детства	12	1,2	3	0,3	-75,0
Права и обязанности родителей и детей	45	4,7	57	5,7	21,05
Другие вопросы	9	0,9	1	0,1	-88,89

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 55 обращений. По сравнению с АППГ (2021 – 61) наблюдается спад числа обращений на -9,84%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 340 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (287 обращений) наблюдается рост, который составляет 15,58%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 34,1%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 329, что составляет 33,0% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ (2021 - 266) наблюдается рост, который составляет 19,15%.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 42 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2021 – 33), составляет - 21,42%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,2%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 13 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2021 – 9) количество обращений увеличилось на 30,76%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,3%.

III. Показатели

За 2022 год в комитет поступило 995 обращений граждан. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Важным показателем

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

Результаты	2021 год		2022 год		Динамика, %
	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	Кол-во обращений	% от общего кол-ва обращений	
Решено положительно	267	28,1	289	29,0	7,61
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	676	71,1	681	68,4	0,73
Благодарности	266	28,05	329	33,0	19,15

В отчетном периоде увеличилось количество положительно решенных обращений (рост составил 7,61%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 29,0 %) при увеличении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 4,52%.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 0,73%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 68,4%) и увеличилось количество благодарностей (рост составил 19,15%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 33,0%).

Количество обращений граждан увеличилось на 4,52% (2022 – 955, 2021 – 950).

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

В течение 2021 года личный прием председателем комитета по образованию не осуществлялся в связи с эпидемиологической ситуацией, связанной с возникновением коронавирусной инфекции. С мая 2022 года личный прием граждан возобновлен.

Характер обращений граждан не изменился.