

## Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 2 квартал 2024 года

За 2 квартал 2024 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **348** обращений граждан. По сравнению с этим же периодом 2023 года (348 обращений) количество обращений осталось на том же уровне (0%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	2 квартал 2023 года	2 квартал 2024 года	
<b>Всего поступило обращений</b>	<b>348</b>	<b>348</b>	<b>0%</b>

В обращениях содержалось **382** вопроса по различным тематикам.

### I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2024 ГОДА В СРАВНЕНИИ СО 2 КВАРТАЛОМ 2023 ГОДА

#### Динамика обращений граждан по типу обращения во 2 квартале 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года

Вид обращения		2 квартал 2023 года			2 квартал 2024 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		72	276	348	88	260	348	0,0
Индивидуальные		62	132	194	80	121	201	3,48
Коллективные		10	144	154	8	139	147	-4,55
<b>Из них:</b>								
1	Запросы	4	6	10	14	10	24	58,33
2	Представления прокуратуры	0	0	0	1	0	1	100,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	50	99	149	48	92	140	-6,04
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	9	84	93	14	38	52	-44,09
3.2.	<i>Письменно</i>	41	15	56	34	54	88	36,36
4.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	16	163	179	13	153	166	-7,26
5.	Личный прием граждан	0	8	8	4	5	9	11,11

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 201, что на 3,48% больше, чем в 2023 году (194 обращения). Незначительно уменьшился процент коллективных обращений (спад составил 4,55%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию во 2 квартале 2024 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет на 44,95% и увеличилось количество письменных обращений на 36,36 %.

### Динамика обращений граждан по признаку заявителя во 2 квартале 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года

По признаку заявителя	2 квартал 2023 года			2 квартал 2024 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
<b>Всего поступило обращений</b>	72	276	348	88	260	348	0,00
Сироты, воспитанники детских домов	0	0	0	1	0	1	100,00
Многодетная семья	3	5	8	7	1	8	0,00
Пенсионеры	0	1	1	2	0	2	50
Прочие категории	69	270	339	78	259	337	-0,59

### Динамика обращений граждан по адресату во 2 квартале 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года

По адресату	2 квартал 2023 года			2 квартал 2024 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	72	0	72	88	0	88	18,18
Администрация Президента РФ	4	0	4	2	0	2	-50
Мурманская областная Дума	1	0	1	2	2	4	75
Другие адресаты	0	0	0	0	0	0	0
Минтрудсоцразвития МО	1	0	1	0	1	1	0
Министерство образования и науки МО	1	37	38	3	58	61	37,7
Не указана	16	0	16	26	0	26	38,46
Непосредственно в комитет	0	212	212	0	180	180	-15,09
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	1	1	100
Органы прокуратуры	2	5	7	3	10	13	46,15
Правительство МО	35	0	35	35	0	35	0
Совет депутатов города Мурманска	0	1	1	1	1	2	50
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	7	7	0	3	3	-57,14
Управление Роспотребнадзора	0	6	6	0	1	1	-83,33

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

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

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 177 вопросов, что составляет 50,8% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (167) наблюдается незначительный рост числа вопросов на 5,6%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 50,8%, из них:**

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. Во 2 квартале **2024 года по вопросам образования** поступило 145 обращений, что составило 41,6% от общего количества обращений. По сравнению с 2023 годом (119 – 34,1%) наблюдается рост, который составляет 17,93%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	119	34,1	145	41,6	
Государственная итоговая аттестация обучающихся	2	0,5	9	2,58	77,77
Деятельность спортивных школ	0	0	0	0	0
Заработная плата педагогических работников	0	0	1	0,28	100
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	15	4,3	14	4,0	-6,6
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	15	4,3	23	6,6	34,7
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1	0,2	10	2,8	90
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	0	0	0
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	17	4,8	17	4,8	0
Питание обучающихся	0	0	3	0,86	100
Поступление в образовательные организации	16	4,5	15	4,3	-6,25
Условия проведения образовательного процесса	19	5,4	22	6,3	13,63

Другие вопросы	34	9,7	31	8,9	-8,82
----------------	----	-----	----	-----	-------

1.2. По вопросам «Семья» во 2 квартале 2024 года зарегистрировано 10 обращений, что составляет 2,8% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (27 обращений, 7,7%) наблюдается спад числа обращений на 62,96 %.

Семья	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	27	7,7	10	2,8	
Опека и попечительство	7	2,0	3	0,8	-57,14
Охрана семьи материнства и детства	3	0,8	1	02,8	-66,66
Права и обязанности родителей и детей	14	4,0	6	1,72	-57,14
Другие вопросы	3	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 22 обращения. По сравнению с АППГ (2023 – 48) наблюдается незначительный спад числа обращений на 54,17%.

**2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 173 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (184 обращения) наблюдается незначительный спад, который составляет 5,9%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 49,7%.**

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 170, что составляет 48,8% от общего количества обращений.

**3. Раздел «Экономика» включает в себя 17 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2023 – 11), составляет - 35,29%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,88%.**

**4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 4 вопроса. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2023 – 3) количество обращений увеличилось на 25,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,14%.**

### III. Показатели

За 2 квартал 2024 года в комитет поступило 348 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	94	27,0	32	9,19	-65,96
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	253	72,7	284	81,6	10,92
Благодарности	182	52,01	170	48,8	-6,59

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 65,96%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 9,19 %) при том же уровне количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан.

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 10,92%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 81,6%) и незначительно уменьшилось количество благодарностей (спад составил 6,59%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 48,8%).

Количество обращений граждан осталось на том же уровне (2 кв. 2024 – 348, 2 кв. 2023 – 348).

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.