

Отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по образованию АГМ за 3 квартал 2024 года

За 3 квартал 2024 года в комитет по образованию администрации города Мурманска (далее - комитет по образованию АГМ) поступило **142** обращения граждан. По сравнению с этим же периодом 2023 года (164 обращения) количество обращений значительно уменьшилось (13,41%).

Вопросы	Кол-во обращений		Динамика, %
	3 квартал 2023 года	3 квартал 2024 года	
Всего поступило обращений	164	142	13,41%

В обращениях содержалось **170** вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АГМ ЗА 3 КВАРТАЛ 2024 ГОДА В СРАВНЕНИИ С 3 КВАРТАЛОМ 2023 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в 3 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2023 года

Вид обращения		3 квартал 2023 года			3 квартал 2024 года			Динамика, %
		Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	
Всего поступило обращений		78	86	164	67	75	142	-13,41
Индивидуальные		72	75	147	61	59	120	-18,37
Коллективные		6	11	17	6	16	22	22,73
Из них:								
1	Запросы	6	6	12	6	13	19	36,84
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	62	58	120	48	45	93	-22,5
3.1.	<i>Эл.почты, интернет-приемной</i>	21	35	56	11	22	33	-41,07
3.2.	<i>Письменно</i>	40	15	55	37	0	37	-32,73
4.	<i>Поручения</i>	1	0	1	10	0	10	90,00
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	9	22	31	2	16	18	-41,94
6.	Личный прием граждан	0	0	0	1	1	2	100,00

В отчетном периоде наибольшее количество поступило индивидуальных обращений – 120, что на 18,37% меньше, чем в 2023 году (147 обращений). Увеличился процент коллективных обращений (рост составил 22,73%).

Из всех обращений граждан, поступивших в комитет по образованию в 3 квартале 2024 года, уменьшилось количество обращений поступивших посредством интернет и незначительно уменьшилось количество письменных обращений на 32,73 %.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 3 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2023 года

По признаку заявителя	3 квартал 2023 года			3 квартал 2024 года			Динамика
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	%
Всего поступило обращений	78	86	164	67	75	142	-13,41
Сироты, воспитанники детских домов	1	0	1	0	0	0	-100
Инвалиды по общему заболеванию	0	0	0	3	0	3	100,0
Многодетная семья	1	2	3	1	0	1	-66,6
Пенсионеры	0	0	0	3	0	3	100
Прочие категории	76	84	160	60	75	135	-15,62

Динамика обращений граждан по адресату в 3 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2023 года

По адресату	3 квартал 2023 года			3 квартал 2024 года			Динамика, %
	ООГ	Комитет	Итого	ООГ	Комитет	Итого	
Администрация города Мурманска	78	1	79	67	0	67	-15,18
Администрация Президента РФ	4	0	4	3	0	3	-25
Мурманская областная Дума	2	1	3	2	0	2	-33,33
Другие адресаты	8	6	14	5	7	12	-14,29
Минтрудсоцразвития МО	0	1	1	1	0	1	0
Министерство образования и науки МО	4	26	30	2	21	23	-23,33
Не указана	20	0	20	14	0	14	-30,0
Непосредственно в комитет	0	46	46	0	42	42	-8,69
Общественная приёмная председателя партии «ЕР»	0	0	0	0	0	0	0
Органы прокуратуры	0	3	3	1	4	5	40,0
Правительство МО	40	0	40	29	0	29	-27,5
Совет депутатов города Мурманска	0	0	0	1	0	1	100
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	3	3	0	1	1	-66,66

Управление Роспотребнадзора по МО	0	0	0	0	0	0	0
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---

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

Раздел «Социальная сфера» включает в себя 119 вопросов, что составляет 83,8% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (132) наблюдается значительный спад числа обращений на 9,84%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 83,8%, из них:

1.1. Наибольшее количество обращений граждан принадлежит **вопросам образования**. В 2024 году по вопросам образования поступило 89 обращений, что составило 62,6% от общего количества обращений. По сравнению с 2023 годом (105 – 64,0%) наблюдается незначительный спад, который составляет 15,23%.

Образование (за исключением международного сотрудничества)	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
	105	64,0	89	62,6	-15,23
Государственная итоговая аттестация обучающихся	0	0	1	0,7	100
Деятельность спортивных школ	4	2,4	0	0	0
Заработная плата педагогических работников	0	0	0	0	0
Конфликтные ситуации в образовательных организациях	10	6,0	4	2,8	-60,0
Культурно-досуговая деятельность обучающихся	5	3,0	8	5,6	37,5
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	3	1,8	10	7,04	70,0
Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	0	0	2	1,4	100
Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	29	17,6	10	7,04	-65,52
Питание обучающихся	3	1,8	2	1,4	-33,33
Поступление в образовательные организации	13	7,9	14	9,8	7,14
Условия проведения образовательного процесса	18	10,9	20	14,08	10
Другие вопросы	20	12,19	18	12,6	-10

1.2. По вопросам «Семья» в 2024 году зарегистрировано 16 обращений, что составляет 11,2% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (12 обращений, 7,3%) наблюдается незначительный рост числа обращений на 25,0 %.

Семья	2023		2024		Динамика, %
	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	Кол-во вопросов	% от общего кол-ва вопросов	
		12	7,3	16	11,2
Опека и попечительство	6	3,6	7	4,9	14,28
Охрана семьи материнства и детства	2	1,2	2	1,4	0
Права и обязанности родителей и детей	4	2,4	7	4,9	42,8
Другие вопросы	-	-	-	-	-

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 14 обращений. По сравнению с АППГ (2023 – 15) наблюдается незначительный спад числа обращений на 6,67%.

2. Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 24 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (33 обращения) наблюдается спад, который составляет -27,27%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 16,9%.

Наибольшее количество обращений граждан в этом подразделе относятся к вопросам «Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений», которых зарегистрировано 24, что составляет 16,9% от общего количества обращений.

3. Раздел «Экономика» включает в себя 15 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается рост (2023 – 12), составляет – 20%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 10,5%.

4. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 10 вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2023 – 5) количество обращений увеличилось на 50,0%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 7,04%.

III. Показатели

За 3 квартал 2024 года в комитет поступило 142 обращения 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	8	4,8	5	3,5	-37,5
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	156	95,12	104	73,2	-33,33
Благодарности	31	18,9	18	12,6	-41,9

В отчетном периоде уменьшилось количество положительно решенных обращений (спад составил 37,5%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,5 %) при уменьшении количества поступивших в комитет по образованию обращений граждан на 13,41%.

Уменьшилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (спад составил -33,33%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 73,2%) и уменьшилось количество благодарностей (спад составил 41,9%, процентное соотношение с общим количеством обращений – 12,6%).

Количество обращений граждан уменьшилось на 13,41% (3 кв. 2023 – 164, 3 кв. 2024 – 142).

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.