Отчет о работе с обращениями граждан

в комитете по образованию города Барнаула за 2020 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2019 год** | **+/-,%** |
| **Общее количество обращений граждан** | 3243 | 2392 | +36% |
| - письменные обращения | 3180 | 2165 | +46,8% |
| - количество писем, поступивших от граждан непосредственно в комитет | 1981 | 903 | +119,3% |
| - из них электронных писем | 1745 | 721 | +142% |
| **- количество писем, поступивших с сопроводи-тельным документом**, % от общего количества письменных обращений, из них: | 1199(37,7%) | 1262(58%) | -4,9% |
| - направленных на исполнение из: администрации города | 444 | 419 | +5,9% |
| - Министерства образования и науки Алтайского края | 399 | 313 | +27,4% |
| - АКЗС | 19 | 28 | -32,1% |
| - БГД | 17 | 25 | -32% |
| **Количество коллективных обращений**, % от общего числа | 62(1,9%) | 106(4%) | -41,5% |
| **Устные обращения, в том числе поступившие в ходе личного приема** | 63 | 227 | -72,2% |
| - число проведенных личных приемов/количество обратившихся граждан в ходе личных приемов | 14/48 | 44/227 | -75,8% |
| **Тематическая структура наиболее актуальных обращений граждан:** |  |  |  |
| предоставление места вМДОО, информации о порядковой очереди в МДОО, переводе ребенка в другую МДОО, внесении изменений в данные ребенка при постановке в очередь в МДОО | 2202 | 1198 | +83,8% |
| вопросы работы МДОО, оплаты МДОО, выплат компенсации | 242 | 269 | -11,1% |
| вопросы работы общеобразовательных организаций | 520 | 473 | +9,9% |
| вопросы работы учреждений дополнительного образования | 12 | 10 | +20% |
| вопросы ремонта, строительства и благоустройства прилегающих территорий к образовательным организациям | 129 | 95 | +35,7% |
| другие вопросы образования | 190 | 144 | +31,9% |
| **Результаты рассмотрения обращений граждан** |  |  |  |
| 1. поддержано | 694 | 344 | +101,7% |
| 2. не поддержано | 10 | 25 | -150% |
| 3. разъяснено | 2167 | 1701 | +27,4% |
| 4. частично | 3 | 5 | -40% |
| 5. принято к сведению | 15 | 16 | -6,25% |
| 6. направлено на рассмотрение по компетенции | 32 | 13 | +146,1% |
| 7. проведено проверок изложенных в обращениях фактов: | 217 | 258 | -15,9% |
| - факты подтвердились, факты подтвердились с выходом на место | 25 | 37 | -32,4% |
| - факты подтвердились частично, факты подтвердились частичнос выходом на место | 127 | 156 | -18,5% |
| - факты не подтвердились, факты не подтвердились с выходом на место | 65 | 65 | = |