

Департамент по культуре и туризму Томской области
ОГАПОУ «Губернаторский колледж социально-культурных технологий и инноваций»

Анализ обращений граждан в ОГАПОУ «Губернаторский колледж социально-культурных технологий и инноваций» за 2018 год (в т.ч. второе полугодие 2018 года)

Основные источники обращения в ОГАПОУ «ГКСКТИИ – письменные обращения, приходящие по почте или те, которые заявители передают через приемную директора, официальный сайт колледжа. Служебная корреспонденция (в т.ч. служебные записки, объяснительные и пр.) не рассматриваются в качестве обращений.

Согласно федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан российской федерации», в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения». Все обращения, поступившие на официальный сайт колледжа, а также многие из обращений, поданные в печатном виде, не содержат выше перечисленных данных и могут считаться анонимными. Тем не менее, на все обращения даются ответы в электронной форме. В случае, если адресант указывает свой электронный адрес, он автоматически получает ответ и на адрес электронной почты.

Обращения на сайт Губернаторского колледжа

Научно-исследовательским отделом был проведен контент-анализ обращений на сайт (раздел «Вопрос – ответ») за 2018 год. По итогам анализа всего за 2018 год на сайт поступило 219 обращений. Из них 86 обращений за первое полугодие 2018 года и 133 обращения за второе полугодие 2018 года.

Более подробная информация по месяцам за 2018 год (период с 1.01.2018 по 31.12.2018) представлена в таблице.

Таблица. Обращения на сайт по месяцам за 2018 год.

№	Месяц	Количество обращений на сайт в разделе «Вопрос – ответ»
1.	Январь	13
2.	Февраль	5
3.	Март	17
4.	Апрель	11
5.	Май	15
6.	Июнь	25
7.	Июль	45
8.	Август	46
9.	Сентябрь	21
10.	Октябрь	7
11.	Ноябрь	4
12.	Декабрь	10

Пик обращений пришелся на июль и август 2018 года, что связано работой в колледже приемной комиссии, проведения подготовительных курсов и вступительных испытаний для абитуриентов.

Почти все обращения задаются в форме вопроса (являются заявлениями). Жалоб за данный период не поступало. На все обращения был дан ответ.

Стоит отметить, что при заполнении обращения статус, имя и отчество указывать не обязательно, поэтому не всегда ясно, кем является обращающийся. Однако, исходя из смысла самого вопроса, можно понять, кто задает вопрос.

Так, самое большое количество обращений поступило от абитуриентов – 57 обращений. Обращения поступали от планирующих обучаться как на очном, так и на заочном отделениях. Больше всего обращений было связано с вопросами о возможности поступления на определенную специальность, списках и рейтингах поступивших, о вступительных экзаменах. Достаточно часто абитуриенты интересовались, когда будут известны списки, рекомендованных на зачисление, результаты вступительных испытаний, нужен ли оригинал аттестата для поступления.

Небольшое число вопросов связаны с проходным баллом аттестата, подготовительными курсами, количеством бюджетных мест на определенной специальности, стоимостью обучения.

Обращений от студентов колледжа было всего 24: 7 вопросов от студентов очного отделения и 17 – от студентов заочного отделения. Вопросы касались расписания, посещения линейки 1 сентября, для заочников в основном – расписания занятий.

Относительно 52 вопросов, размещенных на сайте колледжа, определить, кто именно пишет обращение, было сложно. Эти вопросы были разного плана: как работает учебная часть, возможно ли перевестись в колледж из другого города, где получить договор, где можно посмотреть приказ на зачисление, имеется ли в колледже столовая или буфет, обязательно ли обращаться в межвузовскую поликлинику при поступлении и многое другое.

Обращения, поступившие в приемную

Все обращения, поступившие через приемную (в том числе и на эл.адрес), регистрируются. Через приемную колледжа поступило 317 входящих писем, в т.ч. 178 – за второе полугодие (не включая письма от учредителя – Департамента культуры и туризма Томской области). Однако, большинство – это письма юридических лиц, которые нельзя считать обращениями граждан (а именно от Департамента профессионального образования Томской области, Администрации города Томска, Пенсионного Фонда РФ, ОГБУДПО «Учебно-методический центр» и др.).

Всего за отчетный период поступило 47 обращений студентов, из них 20 – во втором полугодии. Из них 13 обращений (в т.ч. 7 во втором полугодии) касаются выселения из общежития, 35 (в т.ч. 13 во втором полугодии) – самых различных вопросов, связанных с учебным процессом (в т.ч. возможность репетиций, занятия в выходной день, смена научного руководителя и т.д.)

Иные – 8 писем – индивидуальные обращениями граждан (не студенты), среди которых письмо от родителя студента с просьбой отпустить на сессию, письма об аренде и выдачи архивных справок о факте обучения.

Еще 7 обращений – обращения организаций. В основном организации обращаются с вопросами аренды, помощи в организации концертов, а также просят об отправлении преподавателей колледжей в качестве жюри на различных конкурсах.