

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

Анализ обращений граждан в ОГАПОУ «Губернаторский колледж социально-культурных технологий и инноваций» за второе полугодие 2019 года (с 1.07.2019 по 31.12.2019) и за 2019 год

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 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

Отделом производственной и научной деятельности был проведен контент-анализ обращений на сайт (раздел «Вопрос – ответ») за 2019 год. По итогам анализа всего за 2019 год на сайт поступило 141 обращение. Из них 67 обращений за первое полугодие 2019 года и 74 обращения за второе полугодие 2019 года.

Более подробная информация по месяцам за второе полугодие 2019 года (период с 1.07.2019 по 31.12.2019) представлена в таблице.

Таблица. Обращения на сайт по месяцам за второе полугодие 2019 года.

№	Месяц	Количество обращений на сайт в разделе «Вопрос – ответ»
1.	Июль	23
2.	Август	30
3.	Сентябрь	13
4.	Октябрь	3
5.	Ноябрь	2
6.	Декабрь	3

Пик обращений пришелся на июль и август 2019 года, что связано с работой в колледже приемной комиссии, проведением 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 – 59 обращений. Обращения поступали от планирующих обучаться как на очном отделении, так и на заочном. Больше всего обращений было связано с вопросами о возможности поступления на определенную специальность, списках и рейтингах поступивших, о вступительных экзаменах. Абитуриенты интересовались, когда будут известны списки, рекомендованных на зачисление и где их можно посмотреть, результаты вступительных испытаний, обязательно ли присутствие родителей при поступлении и ряд других вопросов.

Небольшое число вопросов связаны с проходным баллом аттестата, подготовительными курсами, количеством бюджетных мест на определенной специальности, предоставляется ли общежитие иногородним.

Обращений от студентов колледжа было всего 4: 2 вопроса от студентов очного отделения и 2 – от студентов заочного отделения. Вопросы касались в основном расписания занятий.

Относительно 11 вопросов, размещенных на сайте колледжа, определить, кто именно пишет обращение, было сложно. Эти вопросы были разного плана: о социальных стипендиях, переводе в колледж из другого города, программе непрерывного образования в колледже с каким-либо ВУЗом, наличии питьевого фонтана или кулера для учащихся и многое другое.

Обращения, поступившие в приемную

Все обращения, поступившие через приемную (в том числе и на эл.адрес), регистрируются. В приемную колледжа поступило 192 входящих письма (не включая письма от учредителя – Департамента культуры Томской области). Однако, большинство (161 письмо) – это письма юридических лиц, которые нельзя считать обращениями граждан (а именно от Департамента профессионального образования Томской области, Администрации города Томска, Пенсионного Фонда РФ, ОГБУДПО «Региональный центр развития профессиональных компетенций» и др.). В основном - это запросы на характеристику студентов, предоставление информации, приглашения на семинары, приглашения педагогов для участия в жюри, предложения участия в конкурсах.

Поступило 12 обращений - индивидуальные обращения граждан (не студенты), среди которых письма от родителей студентов об отсутствии студентов на занятиях по семейным обстоятельствам, переводе в другую группу и другие.

Еще 8 обращений от студентов. Это самые различные вопросы, связанные с предоставлением общежития, как написать заявление и прочие.

Иные 11 обращений – обращения организаций. В основном организации обращаются с вопросами аренды, помощи в организации концертов.