

**Анализ обращений граждан в ОГАПОУ «Губернаторский колледж социально-культурных технологий и инноваций» с 1.01.2018 по 30.06.2018**

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**

Научно-исследовательским отделом был проведен контент-анализ обращений на сайт (раздел «Вопрос – ответ») за период с 01.01.2018 по 30.06.2018.

По итогам анализа можно сделать вывод, что за первое полугодие 2018 года всего на сайт поступило 86 обращений. Более подробная информация по месяцам представлена в таблице.

Таблица. Обращения на сайт по месяцам за первое полугодие 2018 года.

№	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

Пик обращений пришелся на июнь 2018 года, что связано с началом в колледже приемной кампании.

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 – 65 обращений. Обращения поступали от планирующих обучаться как на очном, так и на

заочном отделениях. Больше всего обращений было связано с вопросами о вступительных экзаменах, требованиями к творческим испытаниям, проходном балле аттестата для поступления. Достаточно часто абитуриенты плохо знакомы с требованиями к поступлению, поэтому задают вопросы о ЕГЭ и ОГЭ. Небольшое число вопросов связаны с подготовительными курсами, планируется ли набор на некоторые специальности (в первую очередь «Актерское мастерство»), количеством бюджетных мест на определенной специальности, стоимостью обучения.

Обращений от студентов колледжа было всего 4: 2 вопроса от студентов очного отделения и 2 – от студентов заочного отделения. Вопросы касались о расположении материалов об оформлении курсовой работы, а также расписании занятий для заочников.

Был вопрос от Каргасокской ДШИ: будет ли проводиться в 2018 году Областной конкурс детских и юношеских коллективов? Если да, то где можно увидеть положение о конкурсе?

Относительно 16 вопросов, размещенных на сайте колледжа, определить, кто именно пишет обращение, было сложно. Эти вопросы были разного плана: когда в колледже проходит день открытых дверей; как восстановить утерянный диплом; где посмотреть учебный план какой-либо специальности; сколько стоит проживание в общежитии; участвует ли колледж в программе непрерывного образования при каком-либо вузе; сколько выпусков звукооператоров очного отделения у вас было и много другое.

### **Обращения, поступившие в приемную**

Все обращения, поступившие через приемную (в том числе и на эл.адрес), регистрируются. Через приемную колледжа поступило 139 входящих писем (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.).

Поступило 27 обращений студентов. Из них 5 обращений касаются выселения из общежития, 22 обращения – самых различных вопросов, связанных с учебным процессом (в т.ч. возможность репетиций, занятия в выходной день, смена научного руководителя и т.д.)

Иные – 4 письма – индивидуальные обращениями граждан (не студенты), среди которых письмо от родителя студента с просьбой отпустить на сессию, письма об аренде и выдаче 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.