

Анализ обращений граждан в период с 1.01.2019 по 30.06.2019

Основная часть обращений в колледж – письменные обращения, приходящие по почте или те, которые заявители передают через приемную директора, а также 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 01.01.2019 по 30.06.2019.

По итогам анализа можно сделать вывод, что за первое полугодие 2019 года всего на сайт поступило 67 обращений. Более подробная информация по месяцам представлена в таблице.

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

№	Месяц	Количество обращений на сайт в разделе «Вопрос – ответ»
1.	Январь	4
2.	Февраль	14
3.	Март	16
4.	Апрель	9
5.	Май	8
6.	Июнь	16

Пик обращений пришелся на март и июнь 2019 года, что скорее связано с проведением Дня открытых дверей в марте и началом в колледже приемной кампании в июне.

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, в большинстве случаев можно понять, кто задает вопрос.

Так, самое большое количество обращений поступило от абитуриентов – 42 обращения. Больше всего обращений было связано с вопросами о вступительных

экзаменах, проходном балле аттестата для поступления, требованиями к творческими испытаниям. Небольшое число вопросов связаны с подготовительными курсами, планируется ли набор на некоторые специальности, возможность получения стипендии, возможность предоставления отсрочки от армии, перевода из другого образовательного учреждения.

Обращений от студентов колледжа было всего 5: 3 вопроса поступило от студентов очного отделения и 2 – от студентов заочного отделения. Вопросы касались возможности возврата оплаты за обучение после отчисления и расписания занятий для заочников.

Относительно 20 вопросов, размещенных на сайте колледжа, определить, кто именно пишет обращение, было сложно. Эти вопросы были разного плана: когда в колледже проходит день открытых дверей; есть ли льготы при поступлении для инвалидов; особенности поступления на определенную специальность почему нет специальности «Анимация», «Мультипликация» и др.

Обращения, поступившие в приемную

Все обращения, поступившие через приемную (в том числе и на эл.адрес), регистрируются. Через приемную колледжа поступило 192 входящих письма (не включая письма от учредителя – Департамента культуры и туризма Томской области). Однако, большинство (171 писем) – это письма юридических лиц, которые нельзя считать обращениями граждан (а именно от Департамента профессионального образования Томской области, Администрации города Томска, ОГБУДПО «Учебно-методический центр» (затем - ОГБУДПО «Региональный центр развития профессиональных компетенций» и др.). Это запросы на характеристику на студентов, предоставление информации, запросы, семинары, приглашения педагогам участие в жюри, предложение участия в конкурсах.

Поступило 11 обращений от студентов. Это различные вопросы, связанные с предоставлением общежития, учебным процессом т.д.

Иные – 10 писем – обращения физических лиц (родителей, выпускников), среди которых просьба отсутствовать на занятиях по семейным обстоятельствам, перевод в другую группу, выдачи архивных справок о факте обучения.