Департамент по культуре Томской области

ОГАПОУ «Губернаторский колледж социально-культурных технологий и инноваций»

**Анализ обращений граждан в период с 1.01.2020 по 30.06.2020**

Основная часть обращений, поступающих в колледж Губернаторский колледж, – это 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 почти.

**Обращения на сайт Губернаторского колледжа**

Был проведен анализ обращений на сайт (раздел «Вопрос – ответ») за период с 01.01.2020 по 30.06.2020.

По итогам анализа можно сделать вывод, что за первое полугодие 2020 года всего на сайт поступило 23 обращения. Более подробная информация по месяцам представлена в таблице.

Таблица. Обращения на сайт по месяцам за первое полугодие 2020 года.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Месяц** | **Количество обращений на сайт в разделе «Вопрос – ответ»** |
|  | Январь | 6 |
|  | Февраль | 4 |
|  | Март | 2 |
|  | Апрель | 0 |
|  | Май | 5 |
|  | Июнь | 6 |

Небольшое количество обращений на сайт по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (январь-июнь 2019 года – 67 обращений) скорее связано колледжа, а именно «ВКонтакте», «Инстаграм», «Фейсбук».

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, больше всего обращений (13 обращений) поступило от абитуриентов, которых интересовала возможность поступления на творческие специальности без специальной подготовки, также они интересовались проходным баллом аттестата для поступления на некоторые специальности и требованиями к творческими испытаниям. Небольшое число вопросов связаны с подготовительными курсами, планируется ли набор на некоторые специальности, когда будут известны результаты поступления, как подать документы для поступления и другие.

Обращений от студентов колледжа было всего 7: 5 вопросов поступило от студентов очного отделения и 2 – от студентов заочного отделения. Вопросы касались расписания занятий и проведения экзаменов.

Относительно трех вопросов, размещенных на сайте колледжа, определить, кто именно пишет обращение, было сложно. Эти вопросы были разного плана: когда в колледже проходит день открытых дверей, будет ли набор на специальность «Библиотековедение» на 2020-2021 учебный год, как принимается оплата за обучение.

В целом число обращений через официальный сайт уменьшилось (по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, когда было подано 67 обращений) в связи с активным внедрением и использованием социальных сетей, среди которых – Инстаграм, ВКонтакте, Фейсбук. Во-первых, желающие могут задавать вопросы через специальные формы обратной связи этих социальных сетей (Директ, ЛС и пр.). Во-вторых, в 1 полугодии 2020 было проведено 4 прямых эфира в Инстаграм с сотрудниками колледжа, связанные, прежде всего, с введением режима самоизоляции и дистанционным обучением/дистанционным приемом документов при поступлении. Эфиры проводились с заместителем директора по научной работе и производственному обучению, заведующим отделом по воспитательной работе, секретарем приемной комиссии. Таким образом, было отвечено на более чем 100 вопросов, которые поступили, в первую очередь, от студентов и абитуриентов колледжа.

**Обращения, поступившие в приёмную**

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, приглашения педагогам участие в жюри, предложение участия в конкурсах, семинарах и т.д.

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

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