Департамент по культуре Томской области

ОГАПОУ «Губернаторский колледж социально-культурных технологий и инноваций»

**Анализ обращений граждан в период с 01.07.2020 по 30.12.2020**

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 01.07.2020 по 30.12.2020.

По итогам анализа можно сделать вывод, что за первое полугодие 2020 года всего на сайт поступило 100 обращений. 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»** |
|  | Июль | 22 |
|  | Август | 32 |
|  | Сентябрь | 20 |
|  | Октябрь | 13 |
|  | Ноябрь | 9 |
|  | Декабрь | 4 |

Некоторые вопросы граждане направляют через социальные сети Губернаторского колледжа: VK, Instagram, Facebook.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Месяц | Instargam | Fb | VK |
| 1 | Июль | 3 | 0 | 5 |
| 2 | Август | 5 | 2 | 14 |
| 3 | Сентябрь | 6 | 1 | 3 |
| 4 | Октябрь | 2 | 0 | 1 |
| 5 | Ноябрь | 1 | 0 | 2 |
| 6 | Декабрь | 0 | 0 | 0 |

Почти все обращения задаются в форме вопроса (являются заявлениями). Некоторые — в виде благодарности. 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 в период с 1 июля по 31 октября поступила 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.

Обращения от студентов колледжа и от родителей поступали, в основном, в сентябре и касались расписания занятий.

Обращения от выпускников поступали, в основном, в Instagram, и содержали благодарности и воспоминания об учебе в колледже.

В целом количество обращений на официальный сайт, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, незначительно возросло. Как и в прошлом году, пик вопросов пришелся на июль, август и сентябрь, что связано с работой приемной комиссии и началом учебного года.

Выросло также количество обращений через социальные сети. Это связано с повышением вовлеченности пользователей при помощи соответствующих публикаций и прямых эфиров.

**Обращения, поступившие в приёмную**

Все обращения, поступившие через приемную (в том числе и на эл.адрес), регистрируются. Через приемную колледжа поступило 194 входящих письма (не включая письма от учредителя – Департамента культуры Томской области). Однако, большинство (152 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 3 обращений от студентов. Это различные вопросы, связанные с предоставлением общежития и проживания в нем, учебным процессом т.д.

Иные – 7 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.