***Звіт***

***про підсумки роботи зі зверненнями громадян***

***в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради***

***за І півріччя 2016 року***

Робота по розгляду звернень громадян в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради здійснюється згідно з Конституцією України, Закону України «Про звернення громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.08 №348, указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших законодавчих актів.

При організації спілкування з громадянами спеціалісти управління завжди дотримується принципу відкритості та доступності влади людям. Застосовуються різноманітні форми спілкування, проте у спектрі сучасних засобів, які використовуються для зв'язків з громадськістю, провідною все ж таки залишається традиційна форма - особистий прийом громадян посадовими особами. За І півріччя начальником управління здійснено 16 прийомів громадян, заступником начальника управління - один прийом громадян. Всього до управління освіти Южноукраїнської міської ради надійшло 47 звернень громадян. З них: на особистому прийомі – 17, письмових звернень до начальника управління освіти – 5, до Експрес-приймальні – 3, Інтернет-експрес-приймальні – 4, звернення, що надійшли від вищого керівництва: від міського голови – 13, з Урядової гарячої лінії – 4, з Департаменту освіти і науки ОДА – 1, з них колективних звернень - 5. У колективних зверненнях мешканці порушують наступні питання: про ремонт східців ЮЗШ №1, про надання матеріальної допомоги обслуговуючому персоналу ДНЗ, про компенсацію за роботу в ненормований час, про незадовільний стан навчального класу ЮЗШ №3, про сприяння у вирішенні питання придбання технічних засобів озвучення ЮЗШ №3.

Основні питання, порушені у зверненнях: про функціонування закладів освіти, про виникнення конфліктних ситуацій в закладах освіти та управлінні освіти, про працевлаштування громадян, про покращення житлових умов, питання оплати праці та з інших фінансових питань.

Основним завданням при розгляді звернень громадян щодо захисту своїх законних прав є оперативне та об’єктивне розслідування фактів, висловлених у зверненнях, захист законних інтересів громадян.

Усі звернення, які надходять до управління, уважно розглядаються, викладені в них факти ретельно перевіряються, докладаються конкретні зусилля до вирішення проблем заявника в рамках чинного законодавства.

У першому півріччі 2016 року вирішено позитивно, на користь заявників, 23 звернення, на 24 надані роз'яснення, 4 звернення перебувають на контролі (Ф-09 від 23.08.2012 року «Щодо надання фінансової допомоги батькам першокласників ЮЗШ №4», надійшло від депутата обласної ради Фукса В.П., П-10 (Ко) від 07.09.2012 року «Щодо виділення коштів для оновлення ігрових майданчиків, огорожі, алей на території ДНЗ №8», надійшло від батьків вихованців, М-08 ОП (Ко) від 09.11.2012 року «Щодо проведення ремонту в груповому приміщенні №13 ДНЗ №8», надійшло від батьків вихованців, К-16 від 03.06.2013 року «Про видання книги – навчального посібника «Рідний край», надійшло від працівника закладу освіти Козявкіна А.П.

За результатом розгляду звернення, яке надійшло від Мураль Ольги Миколаївни на Урядову гарячу лінію (№МУ-5225157 від 10.05.2016 року) щодо некоректної поведінки Сліпченко Т.В., бухгалтеру управління освіти Сліпченко Т.В. оголошено догану (наказ управління освіти від 12.05.2016 року №205 «Про накладання дисциплінарного стягнення»).

У порівнянні з І півріччям минулого року кількість і характер звернень громадян мають зміни:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № за /п. | Звернення громадян, що надійшли.  З них: | За І півріччя 2016 року | За І півріччя 2015 року |
| 1. | Письмові | 18 | 12 |
| 2. | На особистому прийомі | 17 | 4 |
| 3. | На виїзному прийомі | 0 | 0 |
| 4. | Колективні | 5 | 0 |
| 5. | Повторні | 0 | 0 |
| 6. | Експрес-приймальня | 3 | 0 |
| 7. | Інтернет-експрес-приймальня | 4 | 0 |
| 8. | Загальна кількість звернень | 47 | 16 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № за /п. | Питання, які порушуються у зверненнях громадян | За І півріччя 2016 року | За І півріччя 2015 року |
| 1. | Питання покращення житлових умов | 2 | 1 |
| 2. | Питання працевлаштування громадян | 3 | 1 |
| 3. | Питання конфліктних ситуацій в закладах освіти | 6 | 2 |
| 4. | Питання оплати праці | 2 | 0 |
| 5. | Питання функціонування закладів освіти | 12 | 4 |
| 6. | Питання дотримання вимог законодавства про освіту | 4 | 5 |
| 7. | Інші питання | 18 | 3 |
|  | Загальна кількість звернень | 47 | 16 |

На виконання ст.18 Закону України «Про звернення громадян» в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради створено умови для участі заявників у розгляді звернень та ознайомлення їх з матеріалами перевірок.

За бажанням мешканці міста мають змогу брати участь у перевірці поданих ними заяв чи скарг та ознайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

Начальником управління освіти здійснюється першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, учасників АТО.

Особлива увага також приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері ті інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Керівництво управління приділяє значну увагу посиленню контролю і підвищенню персональної відповідальності кожного виконавця за своєчасне і безумовне виконання завдань, передбачених указами і дорученнями Президента України; постійно застосовуються нові форми і методи здійснення контролю за їх виконанням, а також вживаються наступні заходи:

- двічі на місяць розглядаються питання стану виконавської дисципліни за зверненнями громадян на оперативній нараді при начальнику управління;

- один раз у квартал питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на оперативній нараді при начальнику управління;

- здійснюються перевірки навчальних закладів щодо дотримання вимог законодавства за зверненнями громадян. За звітній період перевірки навчальних закладів не проводилися.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради функціонують «гарячі лінії», проводиться роз'яснювальна робота через офіційний сайт управління освіти, сайт міста Южноукраїнська та через міські засоби масової інформації.

Графік особистого прийому громадян керівництвом управління затверджено наказом управління освіти від 18.01.2016 №22 «Про затвердження графіка особистого прийому громадян на 2016 р.» та опубліковано в газеті Южноукраїнської міської ради «Контакт» від 28.01.2016 р. №8.

Графік проведення телефонних гарячих ліній затверджено наказом управління освіти від 18.01.2016 за №23.

Відповідно до графіка проведення телефонних «гарячих ліній» керівництвом управління освіти у звітному періоді проведено 4 «гарячі лінії», під час яких надані роз'яснення на підняті питання.

Режим роботи «телефону довіри» управління освіти Южноукраїнської міської ради визначено Положенням про організацію роботи «телефону довіри» в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради, затвердженим наказом управління освіти від 29.01.2014 №52, та наказом управління освіти від 02.04.2014 №192 «Про організацію роботи «телефону довіри» в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради.

Одним з основних завдань управління залишається своєчасне реагування на проблемні питання, порушені у зверненнях громадян, виявлення причин, що породжують їх надходження, усунення наявних порушень і недоліків із заявлених питань та вжиття заходів щодо подальшого упередження скарг, а також реалізацію конституційних прав, свобод людини й громадянина які є головними основами демократичної, соціально-правової держави.

Головний спеціаліст відділу дошкільної, середньої

та позашкільної освіти управління освіти А.А. Малютенко