***Звіт***

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

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

***за 9-ть місяців 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 9 місяців 2016 року начальником управління освіти здійснено 21 прийомів громадян, заступником начальника управління - один прийом громадян. Всього до управління освіти Южноукраїнської міської ради надійшло 69 звернення громадян (з них колективних звернень – 17 та одне дублетне), із яких: на особистому прийомі – 22, письмових звернень до начальника управління освіти – 13, до Експрес-приймальні – 3, Інтернет-експрес-приймальні – 4, звернення, що надійшли від вищого керівництва: від міського голови – 21, з Урядової гарячої лінії – 4, з Департаменту освіти і науки ОДА – 2.

Основні питання, порушені у зверненнях громадян: про надання матеріальної допомоги, про компенсацію за роботу в ненормований час, про сприяння у вирішенні питання придбання оргтехніки, про незадовільний стан навчальних класів, про проведення ремонтів в навчальних закладах, 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 порівнянні з минулим звітнім періодом кількість і характер звернень громадян мають зміни:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № за /п. | Звернення громадян, що надійшли.  З них: | За 9 місяців  2016 року | За 9 місяців  2015 року |
| 1. | Письмові | 22 | 22 |
| 2. | На особистому прийомі | 22 | 6 |
| 3. | На виїзному прийомі | 0 | 0 |
| 4. | Колективні | 16 | 1 |
| 5. | Повторні | 2 | 0 |
| 6. | Експрес-приймальня | 3 | 0 |
| 7. | Інтернет-експрес-приймальня | 4 | 0 |
| 8. | Загальна кількість звернень | 69 | 29 |

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.

Так, відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року за №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року за №348 (із змінами), з метою підвищення ефективності роботи структурних підрозділів управління освіти, навчальних закладів Южноукраїнської міської ради зі зверненнями громадян та враховуючи необхідність об’єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян було проведено наступну роботу:

1. Наказом управління освіти Южноукраїнської міської ради від 04.07.2016 року за №265 призначено відповідальну особу за облік звернень громадян, які надійшли до управління освіти та здійснення контролю за розглядом скарг, заяв і розв’язанням проблем, що виникли тощо.
2. Наказом управління освіти Южноукраїнської міської ради від 14.07.2016 року за №282 затверджено Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради.
3. Наказом управління освіти Южноукраїнської міської ради від 19.08.2016 року за №315 затверджено Порядок розгляду електронних звернень громадян в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради, наказом управління освіти Южноукраїнської міської ради від 13.07.2016 року за №280 затверджено Порядок організації та проведення особистих прийомів громадян начальником управління освіти, заступниками начальника управління 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.

З метою забезпечення участі громадян в поліпшенні роботи установ, закладів освіти міста наказом управління освіти Южноукраїнської міської ради від 13.07.2016 року за №278 затверджено Порядок проведення прямих телефонних «гарячих» ліній начальником управління та заступниками управління освіти Южноукраїнської міської ради.

Відповідно до графіку проведення телефонних «гарячих ліній» виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради та графіку проведення телефонних «гарячих ліній» управління освіти Южноукраїнської міської ради, керівництвом управління освіти за звітній період проведено 5 «гарячі лінії», під час яких надійшло від громадян лише одне запитання.

Режим роботи «телефону довіри» управління освіти Южноукраїнської міської ради визначено Порядком роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри управлінні освіти Южноукраїнської міської ради, затвердженим наказом управління освіти від 13.07.2016 №279, та наказом управління освіти від 14.07.2016 №281 «Про організацію роботи телефону довіри управління освіти Южноукраїнської міської ради».

За звітний період до управління освіти Южноукраїнської міської ради надійшло одне звернення від громадян за «телефоном довіри» управління (2-58-38).

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-юрисконсульт відділу

договірної, правової та кадрової діяльності

управління освіти

А.А. Малютенко

05.10.2016 р.