***ЗВІТ***

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

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

***за 2017 рік***

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 квітня 1997 року за №348 «Про затвердження 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» , Указу Президента України від 07 лютого 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.

Відповідно до наказу управління освіти 23.01.2017 №45 «Про затвердження графіка особистого прийому громадян на 2017 р.» та відповідно до посадових обов'язків, особистий прийом громадян в управлінні освіти постійно здійснюється начальником та заступниками начальника управління згідно зі встановленим графіком. Графік особистого прийому громадян на 2017 р. опубліковано в газеті Южноукраїнської міської ради «Контакт» від 28.01.2017 р. №8.

Графік проведення телефонних гарячих ліній затверджено наказом управління освіти від 18.01.2017 за №15 та опубліковано газеті Южноукраїнської міської ради «Контакт» 27.01.2017 р. №4 (2971).

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 про початок роботи телефону від 02.04.2014 року за №192.

Запроваджено такі нові форми для розширення можливостей звернень:

- інтернет експрес-приймальня;

- експрес-приймальня;

- SMS-звернення;

- on-line трансляція.

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 2017 рік начальником управління здійснено 33 прийому громадян. Всього до управління освіти Южноукраїнської міської ради надійшло 41 звернення. З них: особисто від громадян – 28, з Урядової гарячої лінії – 0, з виконавчого комітету – 13, з Департаменту освіти і науки ОДА – 0.

Основні питання, порушені у зверненнях: про оплату праці, про функціонування закладів освіти, про вирішення конфліктних ситуацій в закладах освіти.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № за /п. | Звернення громадян, що надійшли. З них: | За 2017 рік | За 2016 рік |
| 1. | Письмові | 18 | 26 |
| 2. | На особистому прийомі | 14 | 27 |
| 3. | На виїзному прийомі | 0 | 0 |
| 4. | Колективні | 8 | 22 |
| 5. | Повторні | 1 | 2 |
| 6. | Загальна кількість звернень | 41 | 77 |

У порівнянні з минулим роком за рік кількість і характер звернень громадян мають зміни:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № за /п. | Питання, які порушуються у зверненнях громадян | За 2017 рік | За 2016 рік |
| 1. | Питання покращення житлових умов | 2 | 0 |
| 2. | Питання працевлаштування громадян | 5 | 4 |
| 3. | Питання конфліктних ситуацій в закладах освіти | 8 | 5 |
| 4. | Питання оплати праці | 1 | 2 |
| 5. | Питання функціонування закладів освіти | 14 | 34 |
| 6. | Питання дотримання вимог законодавства про освіту | 2 | 7 |
| 7. | Інші питання | 9 | 25 |
|  | Загальна кількість звернень | 41 | 77 |

Із 41 звернення, які надійшли до управління освіти , вирішено позитивно – 1, надано роз’яснення – 40.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Звітний  період | Кількість запланованих  гарячих ліній | Кількість  проведених  гарячих ліній | Прийнято  дзвінків від  громадян | Порушені питання | Кількість  позитивно  вирішених  питань |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| За 2017 рік | 5 | 5 | - | - | - |
| Всього | 5 | 5 | - | - | - |

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.

Усі питання позитивно вирішені. За результатами розгляду громадянам надавалися обґрунтовані та вичерпні відповіді. У випадках, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через його складність або необхідність додаткового вивчення, заявникам роз’яснювались терміни розгляду звернень та пропонувалося викласти його у письмовій формі для подальшого детального розгляду.

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.

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 О.В. Галета

12.01.2018 р.