

**УКРАЇНА**

**УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ**

**ІЗЮМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

**ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**НАКАЗ**

**22.02.2018 № 81**

**Про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Ізюмської міської ради Харківської області за підсумками 2017 року та завдання на 2018 рік**

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року
№ 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», наказу від 16.01.2017 року № 9 Департаменту освіти і науки Харківської обласної державної адміністрації проаналізовано роботу зі зверненнями громадян в управлінні освіти Ізюмської міської ради Харківської області за 2017 рік у порівнянні з відповідним періодом 2016 року.

Аналіз стану забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення свідчить, що управлінням освіти Ізюмської міської ради Харківської області, його структурними підрозділами вживались дієві заходи, спрямовані на вирішення важливих проблем населення міста Ізюм, реалізацію конституційного права і свобод громадян.

Управління освіти щоквартально проводило самоаналіз роботи зі зверненнями громадян, а також щоквартально надавало звіти за показниками

класифікатора у порівнянні з відповідним періодом минулого року до Департаменту науки і освіти Харківської обласної державної адміністрації.

Відповідальна особа за звернення громадян, управління освіти, проводила, аналіз звернень громадян, для вдосконалення даного напрямку роботи, а також звітувала на колегіях управління освіти та нарадах керівників закладів освіти.

Створені умови для участі заявників, за їх бажанням, у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надано можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень.

Працівниками управління освіти не допускалися випадки надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, порушення установлених законодавством термінів, безпідставної передачі звернень для розгляду іншим органам.

За звітний період порушень терміну розгляду звернень не допускалося.

Першочерговому розгляду підлягали питання, з якими зверталися ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, що постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; багатодітні сім’ї; одинокі матері; інші категорії, що потребують соціального захисту та підтримки.

За результатами аналізу роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти за 2017 рік надійшло та розглянуто у порівнянні з відповідним періодом минулого року:

* **на особистому прийомі**
* у 2016 році 10 (2017 рік - 16);
* **через органи влади**
* у 2016 році 0 (2017 - рік 0);
* **за ознакою надходження**:
* первинних у 2016 році 10 (2017 рік - 15);
* повторних у 2016 році 0 (2017 рік - 1);
* **за видами**:
* пропозицій у 2016 році 5 (2017 рік - 0);
* заяв у 2016 році 5 (2017 рік - 16);
* Скарг у 2016 році 0 (2017 рік - 0);
* за статтю авторів звернень:
* чоловіків у 2016 році 3 (2017 рік - 3);
* жінок у 2016 році 7 (2017 рік - 12);
* **за суб’єктами**:
* індивідуальні у 2016 році 10 (2017 рік - 16);
* колективних у 2016 році 0 (2017 - 0);
* **за типом**:
* листів у рік 2016 році 9 (2017 рік - 15);
* усне у 2016 році 1(2017 - рік 1);
* **за категорією авторів звернень**:
* інші категорії у 2016 році 10 (2017 рік - 16);
* **за соціальним станом авторів звернення**:
* працівники бюджетної сфери у 2016 році 2 (2017 рік - 0);
* державні службовці у 2016 році 0 (2017 рік - 0);
* безробітний у 2016 році 10 (2017 рік - 0);
* інші категорії у 2016 році 7 (2017 рік - 16);
* **за результатами розгляду**: вирішено позитивно: у 2016 році 5
(2017 рік - 0);
* дано роз’яснення у 2016 році 5 (2017 рік - 16).

**Основні питання, що порушувалися у зверненнях громадян**:

* влаштування дітей до навчальних закладів: 2016 рік – 1 (2017 рік - 0);
* Навчально-виховний процес: 2016 рік – 6 (2017 рік - 0);
* Отримання подарунків 2016 рік - 1 (2017 рік - 0).
* Захисту прав дітей 2016 рік - 0 (2017 рік - 8)
* Видача архівних довідок 2016 рік - 0 (2017 рік - 1)
* Підвіз учасників навчально виховного процесу - 2016 рік - 0 (2017 рік - 1)
* інше – 2016 ріу.- 2 (2017 рік - 6).

Скарги у 2016 році не надходили (2017 рік – не надходили).

Більша частина громадян, які звернулись до управління освіти – це учасники виховного процесу – батьки.

Проводилася робота особистих прийомів громадян начальником управління освіти (графік прийому затверджений наказом управління освіти від 18.01.2017 року № 39 «Про затвердження графіку прийому громадян управління освіти Ізюмської міської ради на 2017 рік»

Журнал реєстрації звернень громадян класифікований відповідно до Класифікатора звернень.

На кожне звернення оформлюється обкладинка справи відповідно до інструкції з діловодства.

За період з 1 січня 2017 року по 27 грудня 2017 року до Департаменту науки і освіти Харківської обласної державної адміністрації та на гарячу лінію КМУ надійшло 26 звернень громадян стосовно роботи управління освіти Ізюмської міської ради Харківської області, підпорядкованих йому загальноосвітніх, дошкільних та позашкільних навчальних закладів.

Основні питання, що піднімались у зазначених вище зверненнях:

- Потреби шкіл;

- некоректна поведінка вчителів;

- навчально-виховний процес;

- наповнюваність класів;

Звернення до вищих органів влади та місцевого самоврядування, які

здійснюють функції управління освітою, свідчать про недоліки у роботі з батьками керівників закладів освіти м. Ізюм, а саме

- Резонансні питання не обговорюються на батьківських зборах,

- не узгоджуються з батьківською радою закладів освіти,

- не ведеться належним чином роз’яснювальна робота.

З метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, обов’язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм чинного законодавства про звернення громадян

НАКАЗУЮ:

1. Керівникам закладів освіти:

1.1.Забезпечити дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, всіх підприємствах. установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою КМУ від 14.04.1997 року №348 (зі змінами)

Протягом 2018 року

1.2.Застосовувати Класифікатор звернень громадян, затверджений Постановою КМУ від 24.09.2008 року № 858.

Протягом 2018 року

1.3. Забезпечити дотримання графіка особистого прийому громадян у 2018 році.

 1.4. Вжити невідкладних заходів щодо розгляду звернень громадян, особливо тих, що стосуються скарг на недоліки в роботі закладів освіти та педагогічних працівників згідно з законодавством для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень. Взяти під особистий контроль їх розгляд та виконання.

Протягом 2018 року

1.5. Інформувати відповідальну особу за звернення громадян юриста
(Науменко Л.І.) про виконану роботу зі зверненнями громадян (з детальним аналізом)

До 03.07.2018 та 27.12.2018

1.6. Провести бесіди з педагогічними колективами з питань запобігання та протидії корупції в закладах.

Січень, вересень

2018 року.

1.7. Розглядати питання про стан роботи зі зверненнями громадян та про засади запобігання та протидії корупції.

Протягом 2018 року щоквартально.

1.8. Проводити виїзди начальником і працівниками управління освіти у навчальні заклади (за графіком та позачергові). Під час відвідування закладів освіти в оперативному порядку вирішувати питання, що порушували учасники навчально-виховного процесу.

1.9. Юристу Науменку Л.І. :

1.9.1 перевіряти заклади освіти, щодо стану роботи зі зверненнями громадян на місцях. Результати перевірок висвітити у протоколах, аналізуючи роботу даних закладів звернути увагу на етапи роботи зі зверненнями громадян, які мали недоліки:

Протягом 2018 року що півроку

1.9.2 аналізувати стан роботи зі зверненням громадян по управлінню освіти . Звертати особливу увагу на кількість повторних звернень громадян та звернень громадян безпосереднє до вищестоящих органів управління освітою.

Протягом 2018 року щоквартально

2.Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

**Заступник начальника**

**управління освіти О.В. Безкоровайний**

Науменко