

**УКРАЇНА**

**УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ**

**ІЗЮМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

**ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**НАКАЗ**

16.02.2021 №69

Про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками роботи у 2020 році та затвердження плану заходів щодо покращення цієї роботи на 2021 рік

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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», Порядку роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 27.12.2010 № 737 «Про вдосконалення роботи із зверненнями громадян» (зі змінами), всебічно проаналізувавши проведену у 2020 році роботу зі зверненнями громадян (додаток 1), керуючись п.п.3.7.6., 5.2.1., 5.2.4. Положення «Про управління освіти Ізюмської міської ради Харківської області,-

НАКАЗУЮ:

1. Юристу групи з централізованого господарського обслуговування закладів та установ освіти управління освіти Ізюмської міської ради Харківської області Науменко Л.І.:

1.1. Довести до працівників управління освіти та керівників ЗО інформацію щодо роботи зі зверненнями громадян у 2020 році.

1.2. Забезпечити дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», 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».

1.3. Створити умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, та можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

1.4. Посилити контроль за ходом розгляду звернень громадян в управлінні освіти.

1.5. Забезпечити проведення аналітичної роботи щодо причин повторних заяв та скарг громадян, питань, що порушуються у зверненнях.

1.6. Здійснювати моніторинг стану дотримання чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян в закладах освіти та забезпечити виконання затверджених заходів.

Протягом 2021 року.

2. Керівникам закладів освіти:

2.1. Забезпечити дотримання вимог 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 14.04.1997 № 348 (зі змінами).

2.2. Застосовувати Класифікатор звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами).

Протягом 2021 року.

2.3. Дотримуватися графіка особистого прийому громадян у 2021 році.

3. Затвердити план заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян у 2021 році (додаток 2).

4. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Начальник управління освіти О. БЕЗКОРОВАЙНИЙ

Юрист групи з централізованого

господарського обслуговування закладів

та установ освіти управління освіти Леонід Науменко

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 р.

З наказом ознайомлені:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Леонід Науменко 0990369415

**Додаток 1**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказом управління освіти**

**Ізюмської міської ради**

**Харківської області**

**від 16.02.2021 № 69**

**А Н А Л І З**

**/роботи зі зверненнями громадян за 2020 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 у управлінні освіти Ізюмської міської ради Харківської області за 2020 рік у порівнянні з відповідним періодом 2019 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 конституційних прав і свобод громадян.  
 Управління освіти постійно здійснює самоаналіз роботи зі зверненнями громадян, за показниками класифікатора у порівнянні з відповідним періодом минулого року   
 Відповідальна особа за звернення громадян, управління освіти, доводить до відома працівників про стан роботи зі зверненнями громадян.  
 В управлінні, за бажанням заявника, є всі умови для участі заявника у перевірці поданих ними заяв чи скарг, можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень.  
 Працівниками управління освіти, яким доручалось розгляд заяв та звернень громадян, не допускалися випадки надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, порушення установлених законодавством термінів надання відповідей, безпідставної передачі звернень для розгляду іншим органам.

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 2020 рік надійшло та розглянуто 38 звернень у порівнянні з 40 зверненнями за відповідний період минулого 2019 року.:

В дійсності в результаті проведено системного аналізу встановлено ряд помилок при реєстрації звернень громадян які розглянуті Ізюмською міською радою та виконкомом Ізюмської міської ради.

Кількість звернень, в результаті помилок, штучно збільшена:

* на 22 одиниці неправомірної реєстрації звернень розглянути фактично Ізюмською міською радою та виконкомом Ізюмської міської ради.
* На 6 одиниць, неправильної реєстрації колективного звернення.

Таким чином управління освіти здійснено розгляд лише 10 звернень порівняно з 40 зверненнями у 2019 році.

* **Надійшло поштою та на особистому прийомі**
* у 2019 році 40 (2020 рік – 38);
* **за ознакою надходження**:
* первинних у 2019 році 36 (2020 рік - 38);
* повторних у 2019 році 4 (2020 рік - 0);
* **за видами**:
* пропозицій у 2019 році 1 (2020 рік - 7);
* заяв у 2019 році 23 (2020 рік – 19);
* Скарг у 2019 році 16(2020 рік -19);
* за статтю авторів звернень:
* чоловіків у 2019 році 7 (2020 рік -10);
* жінок у 2019 році 33 (2020 рік - 28);
* Анонімні звернення у 2019 році -2 у 2020 році - 1
* **за суб’єктами**:
* індивідуальні у 2019 році 40 (2020 рік - 37);
* колективних у 2019 році 0 (2020- 1);
* **за типом**:
* листів у рік 2019 році 39 (2020 рік - 38);
* усне у 2019 році 1 (2020- рік 0);
* **за категорією авторів звернень**:
* інші категорії у 2019 році не зазначено (2020 рік - 35);
* **за соціальним станом авторів звернення**:
* працівники бюджетної сфери у 2019 році не зазначен (2020 рік – немає даних);
* державні службовці у 2019 році 0 (2020 рік – немає даних);
* безробітний у 2019 році 0 (2020 рік – немає даних);
* інші категорії у 2019 році40 (2020 рік – 38);
* робітники 2019 році не зазначено (2020 рік – немає даних);
* пенсіонери 2019 році не зазначено (2020 рік – немає даних);
* Депутати у 2018 році 1 (2018 рік – 1);
* **за результатами розгляду**:
* вирішено позитивно: у 2019 році 8 (2020 рік - 6);
* дано роз’яснення у 2019 році 16 (2020 рік -19).
* Відмовлено у 2019 році 16 (2020 рік -13).

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

* влаштування дітей до навчальних закладів:
* Навчально-виховний процес:
* Захисту прав дітей
* Видача архівних довідок
* Безкоштовне харчування

Управлінням освіти проводилася робота особистих прийомів громадян начальником управління освіти (графік прийому затверджений наказом управління освіти від .2020 року № «Про затвердження графіку прийому громадян управління освіти Ізюмської міської ради на 2020 рік»

- Журнал реєстрації звернень громадян класифікований відповідно до Класифікатора звернень.   
- на кожне звернення оформлюється обкладинка справи відповідно до інструкції з діловодства.

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 видано наказ №69 від 16.02.2020 року, яким визначено заходи щодо покращення роботи зі зверненнями громадян.

Юрист групи з централізованого

господарського обслуговування закладів

та установ освіти управління освіти Леонід Науменко

**Додаток 2**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказом управління освіти**

**Ізюмської міської ради**

**Харківської області**

**від 16.02.2021 № 69**

**ПЛАН**

**заходів щодо покращення роботи**

**зі зверненнями громадян у 2021 році**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Заплановані заходи** | **Термін виконання** | **Відповідальні за виконання** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Проведення роз’яснювальної роботи серед службових осіб, відповідальних за діловодство по зверненням громадян, управління освіти Ізюмської міської ради Харківської області з питань дотримання вимог Інструкції з діловодства | Постійно протягом 2021 року | Юрист  Науменко Л.І. |
| 2 | Проведення роз’яснювальної роботи серед службових осіб закладів освіти підпорядкованих управлінню освіти Ізюмської міської ради Харківської області з питань дотримання вимог нормативно-правових актів по зверненням громадян. | Постійно протягом 2021 року | Юрист  Науменко Л.І |
| 3 | Надання допомоги з питань:  — організації виконання нормативних актів, які регламентують роботу зі зверненням громадян у тому числі: планування цієї роботи, здійснення контролю за реалізацією запланованих заходів;  — організації роботи щодо попередження порушень законодавства;  - своєчасності реагування на факти порушень та відповідності вимогам чинних нормативних актів;   - організації роботи зі зверненнями громадян керівникам підпорядкованих структурних підрозділів, | Постійно протягом року | Юрист  Науменко Л.І. |
| 4 | - Проведення перевірок з питань дотримання Інструкції з діловодства по зверненням громадян | Протягом 2-3 кварталів  2021 року | ,  Юрист  Науменко Л.І. |
| 5 | Проведення аналізу дотримання керівниками закладів освіти підпорядкованих управлінню освіти порядку особистого прийому громадян з питань, що віднесені до їх компетенції. | Протягом другого кварталу 2021 року | Юрист  Науменко Л.І. |
| 6 | Проведення нарад з питань дотримання законодавства по роботі зі зверненнями громадян | За потребою | Юрист  Науменко Л.І. |

Юрист групи з централізованого

господарського обслуговування закладів

та установ освіти управління освіти Леонід Науменко