

## ЧУГУЇВСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**ВІДДІЛ ОСВІТИ**

**НАКАЗ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «04» 01. 2015 | Чугуїв | № 18 |

**Про стан роботи зі зверненнями**

**громадян у відділі освіти**

**Чугуївської міської ради у 2015 році**

**та завдання на 2016 рік**

На виконання плану роботи Департаменту науки і освіти Харківської обласної державної адміністрації на 2015 рік, наказу Департаменту науки і освіти Харківської обласної державної адміністрації від 22.01.2015 № 23 «Про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2014 року та завдання на 2015 рік» відділом освіти Чугуївської міської ради проводиться відповідна робота зі зверненнями громадян.

Відділом освіти створено умови для забезпечення дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 7 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». Так, відділом створено умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надається можливість для знайомлення з матеріалами перевірок відповідних звернень; посилено контроль за ходом розгляду звернень громадян. Випадків неналежного розгляду звернень не зафіксовано, працівники до дисциплінарної відповідальності не притягались.

Протягом 2015 року прийом громадян начальником та спеціалістами відділу здійснювався відповідно до затвердженого графіка, щомісячно проводились зустрічі з колективами навчальних закладів з метою вирішення проблемних питань на місцях.

Активізація роботи зі зверненнями громадян сприяла підвищенню уваги відповідальних працівників до проблем пересічних громадян, та в свою чергу відсутності повторних, дублетних звернень.

Протягом 2015 року до відділу освіти звернулось 77 громадян, що на 48 більше проти аналогічного періоду минулого року. Кількість звернень збільшилась на 62 %, що свідчить про підвищення довіри до можливості посадових осіб місцевих органів влади вирішувати питання на місцях.

Із загального числа звернень переважають заяви (клопотання) – 83 %, 11,6 % складають скарги, пропозицій (зауважень) до роботи відділу та навчальних закладів – 5 %. Потребує вивчення факт появи у 2015 році скарг громадян при відсутності їх у минулому році. Спостерігається підвищення активності чоловіків в частині звернень (15 проти 2 у минулому році).

У 2015 році зафіксовано 11 колективних звернень та 19 письмових при відсутності їх у 2014 році.

За результатами розгляду звернень вирішено позитивно 52 % проти 45 % у в минулому році, надано роз’яснення у 27 (35 %) випадках проти 16 (55 %) у минулому році, відмовлено у задоволенні 10 звернень, що складає 13 %.

Щодо тематики звернень: залишаються актуальними питання влаштування до навчальних закладів (48 %), набули актуальності питання поліпшення стану справ в освітній галузі (10 %), ремонтів та матеріально-технічного забезпечення навчальних закладів (8 %), з’явилися питання щодо поліпшення морально-етичного клімату в колективах навчальних закладів.

Реєстрація звернень у відділі освіти Чугуївської міської ради здійснюється відповідно до Порядку роботи зі зверненнями громадян, що надійшли поштою, організації та проведення особистого прийому громадян, розробленого на підставі Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах держаної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженого Постановою КМУ від 14.04.1997 № 348 та відповідної Процедури якості.

Питання роботи зі зверненнями громадян розглядались щоквартально на колегіях відділу та нарадах з керівниками навчальних закладів. Щоквартально здійснюється аналіз звернень за показниками класифікатора. Щомісячно підбиваються підсумки роботи за зверненнями громадян з метою своєчасного реагування та попередження порушень вимог чинного законодавства у роботі зі зверненнями громадян.

Враховуючи результати аналізу стану роботи зі зверненнями громадян за 2015 рік

**Н А К А З У Ю:**

1. Заступнику начальника відділу освіти Чугуївської міської ради Ребровій М.В.:
   1. забезпечити контроль за своєчасним розглядом звернень громадян та вирішенням питань по суті звернення;
   2. забезпечити ведення діловодства за зверненнями громадян відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.
2. Керівникам навчальних закладів м.Чугуєва:

2.1.забезпечити своєчасне вивчення змісту звернень громадян;

2.2. організувати зустрічі з батьківськими комітетами, колективами, звітування про роботу за рік тощо з метою попередження звернення громадян

Постійно

2.3.Звітувати про стан роботи зі зверненнями громадян за показниками класифікатора звернень до відділу освіти

Щопіврічно

до 05.07 та до 05.01

3. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

**Начальник відділу освіти М.В.ПРОЦЕНКО**

Реброва М.В.