|  |
| --- |
|  |
| **КРАСНОГВАРДІЙСЬКА РАЙОННА У МІСТІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКУ РАДА****ВІДДІЛ ОСВІТИ** пр. Калініна, 27а, м. Дніпропетровськ, 49009, тел. (0562) 42-35-76 код ЄДРПОУ 02142201  E-mail: KrasnogvardeyskiyROO@yandex.ru |
| **НАКАЗ**  Від «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Про стан організації роботи**

**зі зверненнями громадян**

**у відділі освіти за** **2014 рік**

На виконання Конституції України, Закону України "Про звернення громадян" № 653-ХІУ від 02.10.1996р., Указу Президента України "Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення"   
№ 241/97 від 19.03.1997р.,  Указу Президента „Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення" №700/2002 від 13.08.2002 р. та 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. Працівникам відділу освіти:
  2. Ознайомитись та взяти до уваги довідку про **організацію роботи**

**зі зверненнями громадян у відділі освіти за 2014 рік.**

* 1. Забезпечити дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348, а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858.

Протягом 2014 року

* 1. Керівникам навчальних закладів:

2.1. Забезпечити дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 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» шляхом:

- створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

- посилення контролю за ходом розгляду звернень громадян;

- притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної, з вини яких допущені порушення та за неналежне виконання службових обов’язків щодо розгляду звернень громадян.

Постійно

2.2. Своєчасно вживати заходи щодо практичного розв’язання питань, порушених громадянами та недопущення звернень до вищестоящих організацій.

Постійно

2.3. Проводити аналітичну роботу щодо причин заяв та скарг громадян, окремих проблем, що порушуються у зверненнях.

Постійно

2.4. Проводити роз’яснювальну роботу серед батьків по всіх аспектах навчально-виховного процесу.

Постійно

2.5. 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, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997   
№ 348, а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008   
№ 858.

Постійно

2.6. Дотримуватися графіка особистого прийому громадян у 2015 році.

Протягом 2015 року

2.7. Розглядати на нарадах при директорові питання роботи зі зверненнями громадян.

Щоквартально

* 1. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника завідувача відділу освіти.

Завідувач відділу освіти О.Ю.ЛОЗОВА

**Додаток до наказу №\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_**

**Про стан організації роботи**

**зі зверненнями громадян**

**у відділі освіти за** **2014 рік**

За 2014 рік у відділ освіти Красногвардійської районноїради надійшло 42 письмових звернення.

Найбільше звернень - 11 або 26%, надійшло щодо неправомірних дій або керівника закладу, або педагогічного колективу, 9 або 21% стосовно влаштування дітей до дошкільних навчальних закладів, 6 або 14% питання, які стосуються поліпшення матеріально-технічної бази навчальних закладів, 8 або 19% стосовно виплат заробітної плати, кредиторської заборгованості, фінансової діяльності закладу, збору коштів, 7 або 15% - інші питання.

За формою надходження звернення надійшли через органи влади – 37, на особистому прийомі було 5 заявників.

За ознакою надходження всі звернення є первинними.

За видами характеризуються: заяви (клопотання) – 36, скарга – 6.

За статтю авторів звернень є 28 звернень, які надійшли від жінок, 6 звернень від чоловіків, 8 анонімних звернень на гарячу лінію.

За суб’єктом звернень індивідуальних – 38, колективне – 4.

Всі звернення вирішено позитивно, на 6 звернень надано обґрунтовану відповідь з конкретними роз’ясненнями подальших дій.

За підсумками розгляду звернень винесено догани 4 керівниками закладів освіти, спеціалісту відділу освіти Бардіш Ю.Б..

Працівниками відділу освіти Красногвардійської районної ради створюються належні умови для здійснення особистого прийому громадян та письмових пропозицій, заяв і скарг, вживаються своєчасні заходи щодо об’єктивного, кваліфікованого та неупередженого розгляду звернень громадян, задоволення законних вимог заявників у встановлені законодавством строки.

Для чіткої організації роботи відділу та своєчасного виявлення проблем на місцях з подальшим їх розв’язанням, наказом відділу освіти Красногвардійської районної ради №50 від 14 лютого 2014 року затверджено графік прийому громадян з особистих питань та організацію роботи зі зверненнями громадян у відділ освіти та навчальних закладах району, наказом відділу освіти від 14 лютого 2014 року №51 після подання прокуратури видано наказ про посилення контролю за зверненнями громадян.

Інформація про стан розгляду та аналіз роботи по зверненнях громадян у відділі щоквартально обговорюються на нарадах керівників навчальних закладів та апаратних нарадах відділу освіти.

23 квітня 2014 року на нараді директорів загальноосвітніх шкіл та дошкільних навчальних закладів району було розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до відділу освіти за 2013 рік та прийнято рішення №7  від 23 квітня 2014 року. Стосовно роботи зі зверненнями громадян у 2014 році видано наказ відділу освіти.

Фактів порушень строків розгляду звернень громадян, випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, без роз’яснення порядку оскарження прийнятих рішень, проявів упередженості, халатності, тяганини та формалізму у вирішенні порушених питань не було.

Відповідальність за стан організації роботи щодо звернень громадян, підготовку та подання аналітичної інформації про стан розгляду звернень громадян у відділі освіти покладено на  спеціаліста відділу освіти   
Бардіш Ю.Б.

Відповідно до проведеного аналізу визначені причини, що породжують звернення:

недотримання керівниками та педагогічними працівниками норм педагогічної етики;

невміння створити позитивний мікроклімат в колективі, «розрядити» конфліктну ситуацію на місці;

недостатньо проводиться роз’яснювальна робота серед батьків по всіх аспектах навчально-виховного процесу, фінансової діяльності;

відсутня система роботи зі зверненнями громадян.

Завідувач відділу О.Ю.ЛОЗОВА