**Інформація**

**про стан роботи зі зверненнями громадян у 2018 році та завдання на 2019 рік**

У 2018 році в відділі освіти, молоді та спорту робота зі зверненнями громадян проводилася відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, Закону України від 02.10.1996 № 384/96 – ВР «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008  № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», і була спрямована на забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їхніх прав та інтересів, оперативного розв’язання порушених у них питань.

Відділом освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради , як новоствореним , для забезпечення права громадян на звернення проведено велика організаційна робота .

1. Призначено відповідальну особу за ведення діловодства зі зверненнями (наказ від 15.08.2018 № 23-к «Про призначення відповідальної особи за ведення діловодства за зверненнями громадян у відділі освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради»).
2. Розроблено і затверджено інструкцію з діловодства за зверненнями громадян (наказ від 31.08. 2018 № 77-к “Про затвердження інструкції з діловодства за зверненнями громадян в відділі освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради “).
3. Розроблено і затверджено порядок роботи зі зверненнями (наказ від 10.09.2018 № 92-к “Про затвердження Порядку роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою у відділі освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради “ ).
4. Розроблено та затверджено заходи щодо забезпечення кнституційного права громадян на звернення (наказ від 04.09. 2018 № 56 “Про затвердження Заходів щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення на 2018 рік” .
5. Затверджено графік прийому громадян (наказ від 04.09.2018 № 57 “Про затвердження графіків прийому громадян в відділі освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради на 2018 рік” ).
6. Затверджено графік виїзних прийомів (наказ від 04.09.2018 № 58 “Про затвердження графіку проведення виїзних прийомів громадян начальником відділу освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради на 2018 рік” ).
7. Затверджено основні питання класифікатора (Ннаказ від 10.09.2018 № 63 “Про затвердження переліку основних питань, що порушуються у зверненнях громадян в відділі освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради” )
8. Затверджено Порядок організації та проведення особистого прийому (наказ від 10.09.2018 № 93-к «Про затвердження Порядку організації і проведення особистого прийому громадян у відділі освіти, молоді та спорту Золочівської селищної ради » ).

Аналіз надходження звернень громадян у 2018 році показав, що за рік до відділу надійшло 5 звернень громадян. З них : на особистому прийомі -2, через органи влади -3, в тому числі на урядову гарячу лінію 1. У структурі звернень, що надійшли до відділу загалом домінують пропозиції. Із загальної кількості звернень 40 % (2) - пропозиції, по 20 % - заяви (1), скарги (1), зауваження (1). Всі звернення надійшли вперше, повторних немає.

З Числа звернень, що надійшли до відділу протягом року вирішено позитивно- 4 звернення, дано роз’яснення щодо шляхів вирішення питання - на 1 звернення, жодного звернення не надіслано за належністю відповідо до ст.7 Закону України «Про звернення громадян». Авторам звернень за результатами розгляду в установлені законом терміни надавалися письмові відповіді, а тим, хто був на прийомі у начальника відділу освіти – усні. Станом на 01.01.2019 року на контролі до остаточного вирішення порушених громадянами питань не перебуває жодного звернення.

Основні питання, які порушували громадяни у зверненнях:

* Покращення матеріально - тезхнічної бази закладів освіти.
* Порушення температурного режиму в закладах.

- Виконання заходів енергозбереження ( заміна системи опалення,

утеплення будівлі) . -

* Питання морально-етичної поведінки.

Відділом освіти, молоді та спорту вживаються заходи щодо підвищення якості роботи зі зверненнями громадян . Питання стану роботи зі зверненнями за потреби розглядаються на апаратних нарадах. Створені умови для прийому громадян та участі заявників у розгляді наданих ними звернень та ознайомлення з матеріалами розгляду.

Особисті прийоми громадян проводяться відповідно до затвердженого графіка начальником відділу, його заступником, головними спеціалістами, керівниками структурних підрозділів відділу.

У відділі затверджено класифікацію індексу основних питань, порушених у зверненнях ( наказ від 10.09.2018 № 63 ). Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 21.02.2018 №94 «Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян» згідно з індексом 150 та 170 : 150- Молодь. Фізична культура і спорт. 170- Освіта.

Адміністрація відділу вживає відповідні заходи щодо висвітлення на офіційному веб-сайті відділу відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань ( здійснюється наповнення сторінки «звернення громадян»).

За звітний період відвідано 7 закладів загальної середньої освіти з метою надання методичної допомоги з питань дотримання законодавства про звернення громадян:

КЗ « Макарівська гімназія».

КЗ «Золочівський ліцей №3»,

КЗ «Довжанський ліцей»,

КЗ «Олександрівський ліцей»,

КЗ «Удянський ліцей»,

КЗ «Ряснянський ліцей»,

КЗ «Одноробівський ліцей».

За результатами проведених візитів проаналізовано роботу із зверненнями громадян та зазначено певні рекомендації щодо її поліпшення .

В рейтингу одного з кращих відвіданих закладів щодо організації роботи із зверненнями громадян – КЗ «Олександрівський ліцей» (директор Дмитренко М.С.).

Головним завданням у роботі зі зверненнями громадян на 2019 рік визначено вдосконалення системи контролю за додержанням вимог чинного законодавства щодо забезпечення:

* конституційних прав громадян на звернення;
* всебічного, кваліфікованого і оперативного вирішення порушених у зверненнях питань;
* задоволення законних прав та інтересів громадян.

Виконання законодавчих актів щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення знаходиться в відділі на постійному контролі .

Методист з кадрових питань Л.Гончаренко

31.01.2019