**Аналітична довідка**

**Про результати роботи**

**зі звернення громадян**

**в 2014 році**

В дошкільному навчальному закладі робота зі зверненнями громадян ведеться відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян” та „Інструкції по роботі зі зверненнями громадян”. Основними завданнями є забезпечення реалізації конституційного права на звернення та задоволення законних прав і інтересів громадян. Роботу по зверненнях громадян та діловодства по зверненню громадян в дошкільному закладі покладено на завідувача господарства Жабчик В.М.

 Наказом по дошкільному закладу затверджено графік особистого прийому громадян і вивішено на видному місці. Заведено два журнали (особистого прийому громадян та реєстрації звернень громадян).

Прийом проводився регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

 Звернення надходять переважно у формі заяв. Аналізуючи звернення громадян, що надійшли до ДНЗ «Малятко», прослідковується зростання кількості звернень в порівнянні з аналогічним періодом 2013 року на 3 звернення. Так, за 2014 рік надійшло 74 письмових звернення (74 заяви ).

 Всі громадяни звертались одноразово з різних питань.

За звітний період громадяни звертались, порушуючи такі питання:

* влаштування дитини в ДНЗ – 18 заяв ;
* поставлення на чергу для влаштування-26 заяв;
* збереження місця за дитиною на період оздоровлення дитини – 1 заява;

-про зміну прізвища в усіх облікових документах-1 заява;

* про відрахування дитини з днз – 2 заяви ;
* працевлаштування – 7 заяв ;
* про надання відпусток- 19 громадян.

Розгляд звернень проводився в терміни, встановлені Законом України „Про звернення громадян”. Всі звернення були зареєстровані. Надавались обґрунтовані відповіді на звернення громадян, без порушень строків установлених законодавством.

Повторних, колективних та письмових звернень не було. Аналіз роботи зі зверненням громадян за 2014 рік розглядався на загальних зборах колективу та батьків.

Наказом затверджені заходи, щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до дошкільного закладу.

Працював «Телефон довіри», особою за функціонування телефону призначена завідувач ДНЗ. Дзвінків за рік не було.

За 2014 рік пропозицій та скарг не зареєстровано

Таким чином за 2014 рік в ДНЗ було:

* зараховано всіх дітей, батьки яких звернулись в ДНЗ з заявою про влаштування дитини в дошкільний навчальний заклад;
* поставлено на чергу дітей відповідно заяв батьків;
* збережено місце за дитиною на період оздоровлення , що вказувалось в заяві;

-видано на руки документи дітей, які відраховані відповідно до заяв батьків;

* було працевлаштовано 4 громадяни, 1 переведений на основне місце роботи, 2-зміна навантаження, 3- дозволи на заміщення .

 Завідувачем господарства,відповідальним за роботу зі зверненнями громадян, постійно аналізуються та узагальнюються причини, що породжують звернення громадян до адміністрації закладу. Має місце тенденція до збільшення кількості звернень. Це обумовлюється довірою до керівництва, збільшенням особистих прийомів громадян також це результат цілеспрямованої та системної роботи адміністрації ДНЗ щодо відкритості та прозорості своєї діяльності, широкого інформування населення про проблеми закладу, шляхи їх подолання.

Адміністрацією ДНЗ і надалі продовжуватиметься робота щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилання персональної відповідальності працівників усіх підрозділів ДНЗ за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, особливо найменш соціально захищених категорій громадян, удосконалення та проведення « Телефонів довіри» для встановлення діалогу з громадськістю, забезпечення безперешкодного прийому громадян, об’єктивної і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав і інтересів громадян.

**ІНФОРМАЦІЯ**

**про стан роботи комунального закладу «Дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) «Малятко» Люхчанської сільської ради» зі зверненнями громадян упродовж 2014 року**

       У дошкільному навчальному закладі «Малятко» робота зі зверненнями громадян упродовж    2014 року проводилась відповідно Закону України «Про звернення громадян».

       Згідно положень Закону України «Про звернення громадян» «…Громадяни України мають право звернутися до установи, організації  відповідно до її  функціональних   обов'язків   із   зауваженнями, скаргами    та пропозиціями, що стосуються її статутної  діяльності,  заявою  або клопотанням   щодо   реалізації    своїх    соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та  скаргою  про їх порушення».

        Робота із зверненнями громадян проводилась відповідно до вимог діючого законодавства, якість та ефективність роботи з даного напрямку забезпечується виконанням положень нормативно-правового забезпечення:

 - Закону  України «Про звернення громадян»;

- Указу Президента України  від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;

- Постанови Кабінету міністрів України від 24 вересня 2008 року  N 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян»;

- 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 затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року  № 348 (із змінами);

- Наказу по ДНЗ від 08.01.2014 № 27 «Про заходи щодо виконання Закону України «Про звернення громадян» на 2014 рік».

       Уся нормативно-правова база з даного питання зберігається у теці з індексом  01-53 згідно затвердженої номенклатури справ на 2014 рік.

       Для забезпечення якісної роботи у напрямі звернення громадян у ДНЗ в наявності необхідне матеріально-технічне забезпечення:

1. Нормативно-правова база щодо організації роботи із зверненнями громадян міститься у теці «02-23 Звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян та документи щодо їх розгляду» згідно з номенклатурою справ на  2014 р.

2. Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян з індексом 01-53, згідно з номенклатурою справ на 2014 р.

3. Журнал обліку особистого прийому громадян завідувачем дошкільного  навчального закладу з індексом 01-54, згідно з номенклатурою справ на

2014 р.

4. Журнал реєстрації документів, створених дошкільним навчальним закладом з  індексом 01-47, згідно з номенклатурою справ на 2014 р.

5. Графік особистого прийому громадян завідувача ДНЗ .

6. Інформаційні стенди у ДНЗ, у яких розміщено:

- Закон України «Про звернення громадян»;

- Графік особистого прийому громадян завідувача;

- Графіки особистого прийому громадян начальника

відділу освіти Сарненської РДА та його заступника, номери телефонів  усіх спеціалістів ;

- Графік роботи спеціалістів ДНЗ ;

- Витяги з Законів України «Про освіту», «Про дошкільну освіту» та ін.

Також в закладі встановлена скринька для пропозицій та побажань громадян.

7. Відповідні розділи офіційного сайту дошкільного закладу «Малятко»:

- інформація про режим роботи дошкільного навчального закладу, режим роботи груп, розклад занять,

- графік особистого прийому громадян завідувача,

- нормативно-законодавчі акти України з питань дошкільної освіти,

- інформаційні матеріали з питань розвитку, виховання і навчання дітей,

- інформація щодо попередження дитячого травматизму,

- інформація щодо оздоровчо-профілактичної роботи з дітьми

- поточна інформація та ін.

     Згідно з Класифікатором звернень в основному громадяни звертались з питань освіти, влаштування дітей до ДНЗ, переводу дитини до іншої групи дошкільного закладу, обліку дітей які мешкають на території обслуговування (електронна реєстрація), працевлаштування, отримання методичної допомоги з боку дошкільного закладу щодо розвитку дитини, відрахування дитини з дошкільного закладу, поліпшення матеріально-технічної бази дошкільного  навчального закладу.

      Протягом 2014 року від громадян надійшло 92 письмових звернення . Усні звернення, а це в основному пропозиції та заяви надходили переважно на особистому прийомі. За суб’єктом  всі звернення були індивідуальними, рідше вносились колективні пропозиції щодо поліпшення матеріально-технічної бази ДНЗ. Для забезпечення анонімності звернень у дошкільному навчальному закладі функціонує скринька побажань та пропозицій.

      На особистому прийомі розглянуто 29 звернень: з них від батьків вихованців – 28, від працівників навчального закладу – 1.

      На мою думку, робота із зверненнями громадян є ефективною за відсутності скарг, повторних звернень та за умови позитивно вирішених питань.

       Відсутність факту повторних звернень, скарг обумовлюється наступними вжитими мною заходами, щодо поліпшення ефективності роботи з даного напрямку, а це: