**І Н Ф О Р М А Ц І Я**

 **До виробничої наради**

 **13.12.2022 року**

**Про стан роботи зі звернення громадян**

**у комунальному закладі «Центр розвитку**

**дитини «Гармонія» за 2022 рік**

Відповідно до річного плану роботи закладу на 2022/2023 навчальний рік було праналізовано стан роботи у закладі щодо звернення громадян. А саме:

* наявність та стан законодавчої бази щодо організації роботи за зверненнями громадян;
* стану ведення обов’язкової документації за зверненнями громадян, дотримання термінів надання відповідей заявникам, якщо такі були;
* систематичності  та  ґрунтовності проведення  аналізу звернень громадян;
* наявності у доступних для відвідувачів місцях інформації  щодо  вимог  до  оформлення  звернення,  зразка  звернення тощо.

За результатами аналізу встановлено таке.

Робота зі зверненнями громадян у комунальному закладі «Центр розвитку дитини «Гармонія» (далі КЗ ЦРД «Гармонія») управління освіти Южноукраїнської міської ради ім. Б.Грінченка здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», згідно з інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. №348, а також згідно з рішеннями виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради, наказами управління освіти та наказами по закладу.

Відповідно до наказу по ЦРД «Гармонія»від 04.01.2022 року №07-аг «Про роботу зі звернення громадян та затвердження графіка особистого прийому громадян на 2022рік» та відповідно до посадових обов’язків, особистий прийом громадян у КЗ ЦРД «Гармонія» постійно здійснюється керівником або у разі відсутності керівника відповідальною особою, яка призначається наказом, згідно зі встановленим графіком щовівторка та щочетверга з 1600 до 1730.

Стан роботи зі звернення громадян у закладі заслуховувався двічі протягом 2022 року – під час звіту керівника перед колективом та громадськістю за 2021/2022 навчальний рік та у грудні 2022 року, на плановій виробничій нараді. Відповідальною особою готуються та надаються до управління освіти щоквартальні та річні звіти про роботу зі зверненнями громадян.

Відповідно до вимог чинного законодавства наказом по комунальному закладу «Центр розвитку дитини «Гармонія» від 05.01.2022 року №05 «Про призначення відповідальних осіб за ведення ділової документації у 2022році» визначено відповідального за роботу зі зверненнями громадян діловода Хомутовську К.В.

У закладі створено належну законодавчу базу щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

Щодо оформлення та ведення обов’язкової документації за зверненнями громадян («Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян», «Журнал обліку особистого прийому», «Журнал вихідної документації за зверненнями громадян») слід зазначити,  що журнали прошиті, пронумеровані з підписом керівника та печаткою закладу. Назви колонок відповідають Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Терміни розгляду звернень дотримувалися.

Щодо проведення  аналізу  роботи зі  зверненнями  громадян  необхідно  відмітити таке.

 За 2022 рік було всього 14 звернення, які підлягали вирішенню та були оформлені відповідним чином під час прийому керівником. З них – влаштування дитини – 5 осіб, питання фізичного розвитку дітей та адаптації до умов дошкільного закладу – 2 особи.

Влаштування на роботу (окрім випадків, коли безробітні направляються з центру зайнятості) – 6 осіб та 1 письмове звернення, щодо конфліктної ситуації між працівниками закладу.

За тематикою звернення за звітний період 2022 та у порівнянні з 2021 роком можна розподілити наступним чином

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Кількість звернень громадян, що надійшли в освітній заклад, з них: | за 2021 рік | за 2022рік |
| 1 | Письмові  | 4 | 1 |
| 2 | На особистому прийомі  | 38 | 13 |
| 3 | Колективні  | 1 | - |
| 4 | Повторні  | - | - |
|  | Загальна кількість звернень  | **43** | **14** |
|  |
| № з/п | Питання, які порушуються у зверненнях громадян відповідно до переліку індексів питань звернень громадян  | за 2021 рік | за 2022рік |
| 1 | Питання влаштування дитини  | 15 | 5 |
| 2 | Питання фізичного розвитку та адаптації дітей до умов закладу | 4 | 2 |
| 3 | Питання працевлаштування. | 19 | 6 |
| 4 | Питання розв’язання конфліктних ситуацій у ЦРД.  | 2 | 1 |
| 5 | Питання організації навчально-виховного процесу у ЦРД. | - | - |
| 6 | Інші питання  | 3 | - |
|  | Загальна кількість звернень  | **43** | **14** |
|  |
| № з/п | Вказати: проводився (не проводився) аналіз стану роботи за зверненнями громадян під час нарад, зборів колективу тощо |
| за 2022 рік | за 2021 рік |
| 1 | Виробнича нарада(протокол № 2 від 14.12.2022 року) | Виробнича нарада(протокол № 2 від 14.12.2021 року) |

За підсумками розгляду протоколів проведення заходів різного рівня (звіт керівника, загальні збори колективу тощо), де слухалась аналітична інформація з питань звернень громадян, слід зазначити те, що в аналітичній  інформації керівника постійно вказується загальна кількість звернень громадян, зареєстрованих за звітний період, аналізуються показники кількості звернень за тематикою у порівнянні з відповідним періодом попереднього року.

Для відвідувачів у закладі оформлено  інформаційний куточок з додатковою інформацією щодо оформлення звернень  (інформація про вимоги до оформлення звернення, зразок звернення,  графік особистого прийому керівником закладу).