



**УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ СТРИЙСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
СТРИЙСЬКОГО РАЙОНУ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**НАКАЗ**

від 02 січня 2024 року

м. Стрий

№ 01

**Про підсумки розгляду звернень  
громадян, що надійшли до управління освіти  
Стрийської міської ради у 2023 році**

На виконання вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 р. за № 109, керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації» інших законодавчих та нормативно-правових актів з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

Протягом звітнього періоду до управління освіти надійшло 85 звернень громадян. Серед отриманих звернень мали місце 17 колективних, 68 – індивідуальних. Безпосередньо адресованих на ім'я начальника управління освіти поступило 64 звернень; скерованих для розгляду департаментом освіти і науки Львівської облдержадміністрації – 3; Стрийською міською радою - 18.

В отриманих колективних зверненнях порушувались питання:

- мережа закладів загальної середньої освіти;
- оптимізація закладів загальної середньої освіти;
- вивчення досвіду роботи вчителя.

Аналіз індивідуальних звернень відповідно до їх змісту та порушених в них питань дає підставу констатувати, що стосувалися вони наступних питань:

- розподілу педагогічного навантаження;
- отримання гуманітарної допомоги для ВПО (продуктових наборів та засобів особистої гігієни);
- зарахування дітей до закладів дошкільної освіти;
- довозу учнів до закладів загальної середньої освіти;
- дотримання температурного режиму у закладах освіти.

Випадки відмов у прийнятті та розгляді звернень громадян в управлінні освіти відсутні.

На кожне письмове звернення заявникам надано письмові відповіді, в яких повідомляється про наслідки розгляду заяв (клопотань). Робота із зверненням громадян в управлінні освіти знаходиться на постійному контролі.

Згідно з чинним законодавством усі звернення, отримані управлінням освіти Стрийської міської ради були розглянуті своєчасно у термін не більше одного місяця. Усім заявникам була надана письмова відповідь. Разом з тим, з метою підвищення рівня роботи зі зверненнями громадян, спеціалістами управління освіти та керівникам закладів освіти Стрийської міської ради, які розглядають звернення в межах своєї компетенції, необхідно детальніше аналізувати стан розгляду заяв і скарг громадян, в тому числі звернень, які надходять на телефонні лінії, організації їх особистого прийому, вносити ці питання на розгляд нарад, звертаючи при цьому особливу увагу на ті негативні фактори, що породжують звернення.

З метою попередження та врегулювання конфліктних ситуацій необхідно посилити проведення роз'яснювальної роботи з актуальних питань галузі освіти та трудового законодавства серед учасників освітнього процесу та обговорювати ці питання на нарадах управління освіти. З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України права на звернення до органів місцевого самоврядування, а також підвищення ефективності роботи управління із зверненнями громадян, та враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і своєчасного розгляду звернень громадян.

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. Спеціалістам управлінням освіти, працівникам управління освіти, керівникам закладів освіти забезпечити дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 р. за № 109 шляхом:

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

- посилити контроль 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;

Протягом 2024 року

- посилити контроль за повним об'єктивним і кваліфікованим розглядом звернень громадян, не допускати порушень термінів їх розгляду, фактів

надання неконкретних, неповних або неточних відповідей та перебування звернення на розгляді й контролі тривалий час;

- постійно здійснювати в закладах освіти моніторинг дотримання законодавства з питань звернень громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують та за результатами аналізу вносити в установленому порядку пропозиції щодо вирішення порушених проблем;

- з метою попередження та врегулювання конфліктних ситуацій посилити проведення роз'яснювальної роботи з актуальних питань галузі освіти та трудового законодавства серед учасників освітнього процесу.

**2. Керівникам закладів освіти:**

- 2.1. Створити належні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання відповіді на них.
  - 2.2. Виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, оперативно вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення законодавства.
  - 2.3. Своєчасно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених у зверненнях громадян.
  - 2.4. Забезпечити облік звернень громадян та контроль за їх своєчасним розглядом і розв'язанням порушених у них проблем.
  - 2.5. Систематично аналізувати і узагальнювати звернення громадян.
  - 2.6. Проводити аналітичну роботу щодо причин заяв та скарг громадян, окремих проблем, що порушуються у зверненнях.
  - 2.7. Забезпечити неухильне дотримання вимог законодавства України щодо реалізації конституційних прав громадян на зверненнях.
  - 2.8. Дотримуватися графіка особистого прийому громадян у 2024 році.
  - 2.9. Проаналізувати на місцях стан організації роботи із зверненнями громадян за 2023 р., результати аналізу узагальнити відповідним наказом.
3. Попередити керівників закладів освіти про їх персональну відповідальність за дотриманням чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян.
4. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

**В.о. начальник**



**Ігор ОЛЯНІН**