



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

НАКАЗ

від 08 січня 2025 року

м. Стрий

№ 06

**Про підсумки розгляду звернень
громадян, що надійшли до управління освіти
Стрийської міської ради у 2024 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» та іншими законодавчими й нормативно-правовими актами з питань організації роботи зі зверненнями громадян. Управління освіти проводить системну роботу з опрацювання відповідних звернень.

Протягом звітного періоду до управління освіти надійшло 63 звернень громадян. Серед отриманих звернень мали місце 8 колективних, 55 – індивідуальних. Безпосередньо адресованих на ім'я начальника управління освіти поступило 39 звернень; скерованих для розгляду департаментом освіти і науки Львівської облдержадміністрації – 1; Стрийською міською радою - 14; гаряча лінія області – 9.

У колективних зверненнях порушувались такі питання:

- припинення реорганізації ЗЗСО;
- внесення змін до діючої мережі закладів загальної середньої освіти;
- оптимізація закладів загальної середньої освіти;
- виплата матеріальної допомоги медичним працівникам закладів освіти;
- вивчення діяльності педагогічного працівника та звільнення його з роботи.

Аналіз змісту індивідуальних звернень показав, що вони стосувалися наступних питань:

- розподілу педагогічного навантаження;
- зарахування дітей до закладів дошкільної освіти;
- довозу учнів до закладів загальної середньої освіти;
- дотримання температурного режиму у закладах освіти;
- надання тарифікаційного списку;

- ненадання відповідей керівником ЗЗСО на звернення педагогічного працівника;
- успішність навчання дитини;
- порядок проходження позачергової атестації;
- усунення порушення законодавства зі сторони адміністрації закладу освіти;
- скерування за належністю розгляд звернень дій учасників освітнього процесу;

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.

Управління освіти продовжує здійснювати заходи щодо оперативного реагування на всі звернення громадян та вживати необхідних заходів для забезпечення їхніх прав.

З метою забезпечення своєчасного, об'єктивного та всебічного розгляду звернень громадян, попередження конфліктних ситуацій, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян та забезпечення їхніх прав на отримання обґрунтованих відповідей

НАКАЗУЮ:

1. Забезпечити дотримання вимог законодавства про звернення громадян:

1.1. Спеціалістам управління освіти, працівникам управління освіти та керівникам закладів освіти забезпечити суворе дотримання вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України №109 від 07.02.2008 р. та інших нормативно-правових актів у сфері роботи зі зверненнями громадян.

1.2. Гарантувати своєчасний розгляд усіх звернень громадян у терміни, встановлені законодавством, не більше одного місяця з моменту їх отримання, або в коротший термін – у разі можливості.

2. Посилити організацію роботи із зверненнями громадян:

2.1. Детально аналізувати стан розгляду заяв і скарг громадян, зокрема звернень, які надходять через телефонні лінії, та організовувати їх обговорення на нарадах.

2.2. Забезпечити розгляд питань, які викликають найбільше звернень, на нарадах управління освіти, звертаючи особливу увагу на виявлення і усунення негативних факторів, що спричиняють звернення.

3. Підвищити рівень роз'яснювальної роботи:

3.1. Проводити роз'яснювальну роботу серед учасників освітнього процесу з актуальних питань галузі освіти та трудового законодавства, спрямовану на попередження конфліктних ситуацій.

3.2. Забезпечити регулярне обговорення таких питань на нарадах та інших заходах.

4. Керівникам закладів освіти:

4.1. Створити належні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання відповіді на них.

4.2. Виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, оперативно вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення законодавства.

4.3. Своєчасно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених у зверненнях громадян.

4.4. Забезпечити облік звернень громадян та контроль за їх своєчасним розглядом і розв'язанням порушених у них проблем.

4.5. Систематично аналізувати і узагальнювати звернення громадян.

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

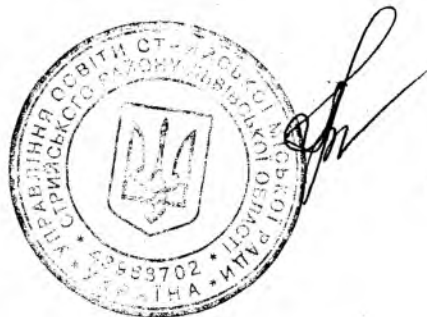
4.7. Забезпечити неухильне дотримання вимог законодавства України щодо реалізації конституційних прав громадян на зверненнях.

4.8. Дотримуватися графіка особистого прийому громадян у 2025 році.

4.9. Проаналізувати на місцях стан організації роботи із зверненнями громадян за 2024 р., результати аналізу узагальнити відповідним наказом.

5. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Начальник



Лідія СТАСЕНКО