



УКРАЇНА  
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ СТРИЙСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
СТРИЙСЬКОГО РАЙОНУ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

05 січня 2022 року

м. Стрий

№ 2

**Про підсумки розгляду звернень  
громадян, що надійшли до управління освіти  
Стрийської міської ради у 2021 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. З Урахуванням обговорення підсумків розгляду звернень громадян, що надійшли до управління освіти Стрийської міської ради у 2021 році

Протягом звітного періоду до управління освіти надійшло 65 звернень громадян. Серед отриманих звернень мали місце 5 колективних, 60 – індивідуальних. Безпосередньо адресованих на ім'я начальника управління освіти постуило 42 звернень, скерованих для розгляду Львівською обласною державною адміністрацією - 13; департаментом освіти і науки Львівської облдержадміністрації – 2; Стрийською міською радою - 8.

В отриманих колективних зверненнях порушувались питання:

- мережа закладів загальної середньої освіти;
- оптимізація закладів загальної середньої освіти;
- роз'яснення Програми розвитку освіти Стрийської міської ради.

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

- розподілу педагогічного навантаження;
- організації харчування у закладах загальної середньої освіти;

- зарахування дітей до закладів дошкільної освіти;
- довозу учнів до закладів загальної середньої освіти;
- дотримання температурного режиму у закладах освіти;
- нагородження випускників за високі досягнення у навчанні.

Випадки відмов у прийнятті та розгляду звернень громадян в управлінні освіти відсутні. Протягом 2021 року до управління освіти надійшло 1 анонімне звернення.

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 постійну контролі. Розроблено графік щомісячного відвідування закладів освіти начальником управління освіти (виїзні прийоми) для вивчення нагальних питань та спілкування з колективами з метою вирішення питань на місцях та недопущення звернень працівників до організацій вищого рівня. Крім того, протягом 2021 року здійснено 98 робочих поїздок у складі виїзної команди управління освіти Стрийської міської ради.

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

Відповідно до проведеного аналізу основною причиною надходження значної кількості звернень є недостатня роз'яснювальна робота серед педагогічних працівників та батьків по всіх аспектах освітнього процесу.

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 управління 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 2022 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. Своєчасно вживати заходи щодо практичного розв'язання питань, порушених громадянами та недопущення звернень до вищестоящих організацій.

Постійно

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

Протягом 2022 року

2.3. Забезпечити неухильне дотримання вимог законодавства України щодо реалізації конституційних прав громадян на звернення.

2.4. Забезпечити дотримання вимог 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, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

Протягом 2022 року

2.5. Дотримуватися графіка особистого прийому громадян у 2022 році.

Протягом 2022 року

2.6. Проаналізувати на місцях стан організації роботи із зверненнями громадян за 2021 р., результати аналізу узагальнити відповідним наказом.

3. Попередити керівників закладів освіти про їх персональну відповідальність за дотримання чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян.

4. Контроль за виконанням наказу залишити за собою.



Лідія СТАСЕНКО