УКРАЇНА

НОВОСЕЛИЦЬКА МІСЬКА РАДА ЧЕРНІВЕЦЬКОГО РАЙОНУ
ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВІДДІЛ ОСВІТИ
НОВОСЕЛИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

НАКАЗ

«02» січня 2024р. м. Новоселиця № 05

Про стан роботи із зверненнями громадян
за підсумками 2023 року та завдання на 2024 рік

На виконання 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», постанов Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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» (зі змінами), від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями, удосконалення організації розгляду порушених питань, розв'язання проблем, які спричиняють звернення громадян, і усунення недоліків у цій роботі

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити:

1) довідку Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік, що додається

2) Заходи відділу освіти Новоселицької міської ради щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, що додаються.

3) Графік особистого прийому громадян працівниками відділу освіти Новоселицької міської ради на 2024 рік, що додається.

2. Довести до відома керівників закладів освіти та спорту заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, графік особистого прийому громадян працівниками відділу освіти Новоселицької міської ради.

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

4. Керівникам закладів освіти та спорту:

1) видати відповідні накази «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у закладі», «Про призначення відповідального з ведення діловодства за зверненням громадян»;

2) затвердити графік особистого прийому громадян адміністрацією закладу на 2024 рік та забезпечити його виконання;

3) створити належні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання відповіді на них;

4) виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, оперативно вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення законодавства;

5) своєчасно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених у зверненнях громадян;

6) забезпечити облік звернень громадян та контроль за їх своєчасним розглядом і розв'язанням порушених у них проблем;

7) систематично аналізувати і узагальнювати звернення громадян.

5. Організатору діловодства Групи матеріально-технічного забезпечення відділу освіти Новоселицької міської ради, здійснювати постійний моніторинг стану дотримання чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян в закладах освіти, спорту та забезпечити виконання затверджених заходів.

6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник відділу освіти **Аделіна РУСНАК**

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ відділу освіти
Новоселицької міської ради
02.01.2024 № 05

Питання всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їх законних прав є одним з пріоритетних завдань роботи відділу освіти Новоселицької міської ради (далі – Відділ). На виконання цих завдань у відділі створено систему роботи зі зверненнями громадян, яка передбачає їх реєстрацію, облік та розгляд, контроль за дотриманням нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі зверненнями громадян, наказом від 02.01.2023 № 03 затверджено Заходи відділу освіти Новоселицької міської ради щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Відповідальним за організацію діловодства за зверненнями громадян у Відділі освіти Новоселицької міської ради є начальник відділу освіти та організатор діловодства.

Пропозиції, заявки та скарги громадян можуть надходити у відділ як усні так і письмові. Реєстрація письмових та усних звернень здійснюється у відповідних журналах, що прошнуровані, пронумеровані та скріплені печаткою.

Звернення громадян розглядаються відповідно до термінів, передбачених чинним законодавством.

Особистий прийом громадян проводиться начальником та іншими працівниками відділу освіти відповідно до графіку, затвердженого наказом Відділу освіти Новоселицької міської ради від 02.01.2023 № 03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у відділі та закладах освіти та спорту Новоселицької МТГ у 2023 році».

Відділом освіти ведеться відповідна роз'яснювальна робота щодо розгляду звернень через електрону пошту та офіційний сайт. Так, інформація про день, час і місце проведення особистого прийому громадян доводиться до відома заявників.

За 2023 року до відділу освіти Новоселицької міської ради надійшло 5 (п'ять) письмових звернень. Усних звернень протягом звітного періоду не надходило.

За суб'єктом надходження, письмові звернення були:
1 – індивідуальне
4 – колективними.

За видом надходження – 2 заяви, 2 пропозиції, 1 скарга.

За формою надходження – всі особисто або через уповноважену особу.

За статтю авторів звернень – скарга надійшла від чоловіка, а за категорією авторів це був пенсіонер. Пропозиції і заяви передавалися через уповноважену особу за статтю – жінкою, за категорією авторів 3 звернення були від батьки учнів/вихованців, а одне від працівників бюджетної установи.

У зверненнях піднімалися питання щодо виділення коштів на облаштування літньої альтанки у ЗДО «Дзвіночок», щодо релігії та церкви, щодо підвезення дітей до місця навчання, агресивної поведінки учня однієї зі

шкіл та клопотали про преміювання працівників технічного персоналу ЗДО «Дзвіночок» за підсумками роботи за рік. За результатами розгляду звернень заявникам було надані роз'яснення.

Відділом освіти забезпечено неухильне виконання вимог чинного законодавства щодо спеціальних обмежень, пов'язаних з проходженням державної служби, спеціальних обмежень щодо державних службовців та інших осіб, уповноважених на виконання функцій держави, спрямованих на попередження корупції. Так, відповідно до наказу від 02.01.2023 № 04 затверджено Заходи відділу освіти Новоселицької міської ради щодо запобігання та протидії корупції на 2023 рік.

З метою зменшення кількості звернень громадян відділом освіти проводиться відповідна робота, зокрема: дане питання заслуховуються на колегіях на апаратних нарадах, нарадах з керівниками закладів загальної середньої освіти та закладів дошкільної освіти МТГ, їх результати доводяться до відома всіх працівників відділу освіти з метою недопущення порушень при розгляді звернень громадян.

Інформація про роботу із зверненнями громадян розміщується на сайті відділу освіти Новоселицької міської ради у розділі «Звернення громадян», створено електронний кабінет посадової особи, розроблено та затверджено Порядок розгляду звернень громадян у Відділі освіти Новоселицької міської ради, який розміщений у вільному доступі у відділ освіти.

Робота по виконанню вимог Закону України "Про звернення громадян" залишається на постійному контролі у відділі освіти.

Також, відповідно до наказу відділу освіти від 02.03.2023 № 34 «Про підготовку до проведення колегії відділу освіти Новоселицької міської ради» робочою групою було здійснено виїзди по закладам освіти громади. У ході моніторингу було виявлено що у деяких закладах освіти частково відсутні графіки прийому громадян тощо.

Відділ освіти Новоселицької міської ради було надано рекомендації керівникам закладів освіти та спорту громади з метою дотримання Закону України «Про звернення громадян»

Робота по виконанню вимог Закону України «Про звернення громадян» залишається на постійному контролі у відділі освіти.

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ відділу освіти
Новоселицької міської ради
02.01.2024 № 05

З А Х О Д И
Відділу освіти Новоселицької міської ради
щодо забезпечення реалізації громадянами
конституційного права на звернення

1. Забезпечити кваліфікований, у визначені терміни, розгляд звернень громадян, вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недотримання вимог законодавства при їх розгляді, обов'язкове надання обґрунтованої відповіді, роз'яснень щодо порядку оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

2. Забезпечити першочерговий особистий прийом та контроль розгляду звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мать-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, учасників антитерористичної операції, учасників бойових дій та членів їх сімей, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

3. Приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, учасники антитерористичної операції, учасники бойових дій та члени їх сімей, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

4. Забезпечити належне виконання 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами).

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

5. Взяти на особливий контроль розгляд повторних та колективних звернень громадян. Забезпечити комісійний розгляд кожного повторного та колективного

звернення з виїздом на місце за участю заявників, виявлення та усунення причин, що спричинили до цих звернень.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

6. Вивчити стан дотримання чинного законодавства щодо організації і проведення роботи з розгляду звернень громадян у закладах освіти.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Січень-травень 2024 року

7. Проводити систематичний аналіз і узагальнення звернень громадян, вживати конкретні заходи щодо усунення причин, що породжують скарги і заяви громадян та щорічно до 31 травня письмово інформувати відділ освіти про стан роботи зі зверненнями громадян. Заслуховувати інформацію на засіданнях педагогічних рад (нарадах).

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

8. Активно проводити упереджувальну роз’яснювально-консультативну роботу серед працівників закладів освіти за напрямками роботи освітньої галузі.

Відділ освіти,
керівники закладів освіти.
Постійно

9. Посилити персональну відповідальність працівників відділу освіти, керівників освітніх закладів та спорту щодо роботи із зверненнями громадян.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

10. Винести питання про порядок розгляду звернень громадян на батьківські збори.

Керівники закладів освіти.
У разі потреби, але не менше 1 разу на рік

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ відділу освіти
Новоселицької міської ради
02.01.2024 № 05

Графік особистого прийому громадян працівниками відділу освіти Новоселицької міської ради на 2024 рік

№	ПІБ працівника	Посада	День прийому	Адреса
1.	Руснак Аделіна Іванівна	Начальник відділу освіти	Понеділок 10.00 – 16.00	вул. Центральна , 47
2.	Ковальчук Анна Андріївна	Головний спеціаліст	Вівторок 10.00 – 16.00	вул. Центральна , 47
3.	Керунець Андрій Леонідович	Керівник групи	Середа 10.00 – 16.00	вул. Центральна , 47
4.	Мудряк Крестина Георгіївна	Головний бухгалтер відділу освіти	П’ятниця 10.00 – 16.00	вул. Центральна , 47
5.	Інші працівники відділу освіти		Понеділок - П’ятниця 10.00 – 16.00	вул. Центральна , 47