Управління освіти Шепетівської міської ради

 НАКАЗ

25.02.2021 м. Шепетівка № 24

Про роботу зі зверненнями

громадян у 2020 році

Реалізуючи вимоги 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 № 109/2008» управління освіти та заклади освіти міста проводили роботу щодо забезпечення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, своєчасного і якісного розгляду їх, особистий прийом, обов’язкове одержання конкретної обґрунтованої відповіді.

На виконання п. 2 рішення колегії управління освіти Шепетівської міської ради від 28.02.2020 (протокол 1/2) питання перебувало на контролі у керівників освітніх закладів, стан роботи аналізувався на нарадах педагогічних колективів; велася журнальна форма реєстрації звернень, скарг і заяв, згідно з графіком проводився прийом громадян, адміністрації обізнані з термінами розгляду звернень та оформлення відповідей, на сайтах закладів освіти діяв розділ «Звернення громадян».

До управління освіти не надходили скарги на невчасне оформлення відповіді заявнику чи некоректну відповідь керівників освітніх закладів. Фактів порушення працівниками управління освіти, керівниками освітніх закладів Закону України «Про звернення громадян» не виявлено. Це свідчить про забезпечення якісного рівня організації розгляду звернень громадян.

Прослідковується динаміка зменшення звернень в освітніх закладах у порівнянні за три роки: 2018 рік – 1159, 2019 рік – 1059, 2020 рік - 1038. Це свідчить про деяке підвищення рівня проведення роз'яснювальної роботи з учасниками освітнього процесу та рівня практичних умінь оперативного вирішення проблемних ситуацій в закладах.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Заклади освіти | 2018 | 2019 | 2020 |
| Управління освіти | 77 | 77 | 40 |
| Освітні заклади міста |
| ЗЗСО | 372 | 298 | 417 |
| ДНЗ | 718 | 704 | 584 |
| ЗПО | 69 | 57 | 37 |
|  Разом | 1159 | 1059 | 1038 |

Найбільше звернень отримали у 2020 році у ДНЗ №№2,3, ЗОШ №№2,8. Найменше звернень в ДНЗ №12, ЗОШ №№ 1,4, гімназії №5, НВК №3, ЦЕНТУМ.

Аналіз звернень свідчить, що основна тематика пов’язана з питаннями покращення організації освітнього процесу, влаштування учнів та вихованців в освітні заклади, конфліктів між учасниками освітнього процесу, надання допомоги, питання працевлаштування, отримання довідок за місцем вимоги, особистого характеру.

Порівняно з попереднім роком у 2020 році зменшилась кількість звернень до управління освіти з 77 до 40, з них: 5 депутатських звернень; 3 надійшло від Хмельницького обласного контактного центру; 2 від Хмельницької обласної державної адміністрації; 30 адресовано безпосередньо до управління освіти. 30 звернень висвітлюють питання пов’язані з організацією освітнього процесу в закладах освіти: організація безкоштовного харчування, зарахування до закладу освіти, збір коштів. Управління освіти надало відповідь на дві скарги на дії керівників закладів освіти та педагогів.

Причинами звернень та скарг є недостатня роз'яснювальна робота з актуальних питань у галузі освіти, трудового законодавства серед учасників освітнього процесу; недостатня ефективність прийнятих управлінських рішень, конфлікти між адміністрацією та батьками, керівниками та педагогічним колективом.

Виходячи з вищезазначеного,

НАКАЗУЮ:

1. Керівникам закладів освіти:
	1. До 10.01.2022 надати управлінню освіти аналітичну інформацію за результатами розгляду звернень за 2021 рік.
	2. Продовжити аналітичну роботу щодо звернень громадян, вивчення ступеня задоволення порушених питань та причин неможливості задоволення звернень громадян.

1.3. Забепечити своєчасний та якісний розгляд звернень громадян, надання повних та обґрунтованих відповідей.

1.4. Щорічно розглядати питання про стан роботи зі зверненнями громадян у закладі освіти на нарадах при директорові, педагогічних радах з метою недопущення безпідставної відмови та формалізму в задоволенні законних прав заявників.

* 1. Систематично розміщувати на вебсайті закладів освіти матеріали за результатами вивчення роботи зі зверненнями громадян.

2. Хід виконання наказу перевірити до 01.02.2022.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на спеціаліста І категорії управління освіти

Шевчук Н.В.

Начальник Людмила ТИХОНЧУК