

**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян
в Управлінні освіти і науки Броварської міської ради
Броварського району Київської області за 2023 рік**

У сучасному світі рівень правового захисту прав та свобод громадян є ключовим показником демократизму суспільства і держави.

Працівники Управління освіти і науки у своїй роботі керуються основними законодавчими актами у сфері розгляду звернень громадян:

- Конституцією України;
- Указом Президента від 7 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”;
- Законом України „Про звернення громадян” від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР (зі змінами);
- Інструкцією 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 медіа затверджена постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348;
- Постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян»” (зі змінами).

Звернення громадян є однією з форм участі населення в державному управлінні у вирішенні державних і суспільних справ, можливістю активного впливу на діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування.

Також це спосіб відновлення порушених прав громадян через подання до органів державної влади скарг, заяв і клопотань.

Від чіткого й ефективного реагування на звернення залежить здатність забезпечувати захист законних інтересів громадян.

Досвід показує, що громадяни України активно користуються своїм правом на звернення.

Організація роботи зі зверненнями громадян є одним із пріоритетних напрямів діяльності Управління освіти і науки.

Реалізуючи вимоги законодавчих актів, здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня роботи зі зверненнями, в основі яких лежить, перш за все, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються, постійний аналіз, узагальнення усних та письмових звернень.

Впровадження в Україні заходів правового режиму воєнного стану може тимчасово або частково обмежувати, ускладнювати, однак не виключати можливість реалізації права громадян на особистий прийом.

Громадяни можуть звертатися до працівників Управління освіти і науки з проблемних питань та надання роз'яснень особисто, надіслати звернення на електронну пошту, або ж за телефонними номерами вказаними на сайті Управління освіти і науки.

За період 2023 року на розгляд та виконання до Управління надійшло 298 звернень.

В порівнянні:

за період 2022 року - 197 звернень.

за період 2021 року - 263 звернення.

Із загальної кількості:

- 120 звернень надійшло через контакт-центр Броварської міської ради;

- 178 - надійшло через центр надання адміністративних послуг Броварської міської ради. Із них 56 звернень надійшли через Урядову гарячу лінію ш 6 - особистий прийом міського голови;

Повторних звернень 62,

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до Управління освіти і науки уважно розглядаються. Викладені факти ретельно перевіряються. Особливу увагу зосереджено на забезпеченні неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду з метою оперативного вирішення порушених у них питань та недопущенні надання необґрунтованих відповідей.

Більша частина звернень, що надійшли становлять скарги, та вимоги про надання роз'яснень.

Найбільше звернень надходить під час освітнього процесу у закладах освіти.

Так за період з 1 січня по 30 травня цього року надійшло 82 звернення:

- 36 - через контакт-центр;

- 20 – урядова гаряча лінія;

- 26 – через центр надання адміністративних послуг та на електронну пошту.

За три місяці літнього періоду надійшло 68 звернень:

- 19 - через контакт-центр;

- 12 – через урядову гарячу лінію;

- 37 – через ЦНАП.

За останні 4 місяці з 01 вересня і до сьогодні надійшло 148 звернень:

- 65 - через контакт-центр;

- 24 – урядова гаряча лінія;

- 59 - через центр надання адміністративних послуг.

Серед причин, які спонукають громадян звертатися до органів влади, є надія на справедливе та позитивне вирішення їх питань.

Протягом року гостро поставали питання:

- діяльність закладів освіти Броварської громади,

- форма навчання, організація освітнього процесу, забезпечення права на освіту;

- організація проведення уроків під час он-лайн навчання;

- забезпечення підручниками;

- щодо трансформації закладів освіти, зміни типу навчальних закладів

- про роботу та стан тимчасових укриттів на базі закладів освіти;

- безпека дітей під час освітнього процесу;

- пільгове харчування у закладах освіти;
- питання щодо умов та оплати праці педагогічних працівників,
- трудові відносини, морально-психологічний клімат у колективах;
- питання булінгу, мобінгу, порушення прав дітей;
- благоустрій територій закладів освіти, опалення;
- про те, щоб не облаштовувати «пункт незламності»

та багато інших питань, які протягом року не були вчасно вирішені у закладах освіти керівниками а з'ясовувались, вирішувались на вищих рівнях: міністерство, департамент, прокуратура, міський голова, управління.

Зазначаємо, що результати роботи із зверненнями громадян директорами закладів освіти та працівниками Управління освіти і науки є важливим критерієм оцінки професійного рівня та відповідності займаній посаді.

В цілому із питань, які порушувалися заявниками у своїх зверненнях вирішені позитивно - 13 %, інші 87 % надано кваліфіковані роз'яснення у листах, або ж по телефону.

За період 2023 року надійшов 1 лист зі словами вдячності.