



НАКАЗ
НАЧАЛЬНИКА ВІДДІЛУ ОСВІТИ
КЕТРИСАНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ
КРОПИВНИЦЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

“ ___ ” _____ 20__ року

№ ___ -ОД

с. Кетрисанівка

**Про стан роботи зі зверненнями
громадян, які надійшли до відділу
освіти Кетрисанівської сільської ради
у 2023 році**

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) та 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 вказані в зверненнях громадян, і усунення недоліків у цій роботі,

НАКАЗУЮ:

1. Звіт про роботу відділу освіти із зверненнями громадян у 2023 році затвердити (додається).
2. Відповідальній за роботу із зверненнями громадян, що надходять до відділу освіти, СЛІЧКО О.О.:
 - 1) проводити постійний моніторинг звернень громадян, які надходять до відділу освіти Кетрисанівської сільської ради та на гарячу лінію;
 - 2) продовжити роботу щодо опрацювання звернень, які надходять через гарячу лінію Кіровоградської обласної адміністрації, пошту та електронну пошту;

3) вживати невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на усне і письмове звернення, в тому числі електронне;

4) установити дієвий контроль за повним, кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, додержанням встановлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень;

5) особливу увагу приділяти розгляду звернень членів сімей учасників бойових дій, які загинули під час захисту незалежності, суверенітету та територіальної цілісності держави, військовослужбовців ЗСУ, які захищали або захищають Україну, членів їх сімей, ветеранів війни та праці, громадян, які постраждали в наслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

6) забезпечити оперативний розгляд звернень, які надходять через контактний центр, та своєчасне інформування заявників про результат розгляду.

3. Відповідальній за адміністрування сторінки «Освіта» на офіційному сайті Кетрисанівської сільської ради ДРИМЧЕНКО О.В. щокварталу оприлюднювати узагальнені відомості щодо організації роботи із зверненнями громадян, вирішення порушених питань.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника відділу освіти БОГДАНОВУ Аллу.

**Заступник начальника
відділу освіти**

Алла БОГДАНОВА

З наказом начальника відділу освіти від «_____» _____ 2024 р. № _____

ознайомлені :

Слічко О.О. _____

Дримченко О.В. _____

Додаток
до наказу начальника відділу освіти
від « ____ » _____ 202__ р. № _____

Про роботу із зверненнями громадян, які надійшли до відділу освіти Кетрисанівської сільської ради у 2023 році

Роботу із зверненнями громадян відділ освіти організовує у відповідності до 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) та від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

Основне завдання роботи із зверненнями громадян - підвищення ефективності роботи зі зверненнями, удосконалення організації розгляду порушених питань, розв'язання проблем, які вказані в зверненнях громадян, і усунення недоліків у цій роботі.

До відділу освіти Кетрисанівської сільської ради протягом 2023 року надійшло 12 звернень громадян, що на 4 звернення менше порівняно з 2022 роком.

Із загальної кількості звернень всі (12) надіслані електронною поштою.

Відділ отримав також і 1 (один) запит.

На всі звернення та запити надані відповіді у визначений законодавством термін.

Повторних звернень у 2023 році не надходило.

Значна частина звернень громадян у 2023 році надійшла на гарячу лінію Кіровоградської обласної адміністрації. Серед них переважають питання функціонування закладів. На другому місці питання захисту прав дітей.

На виконання Указу Президента від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи про забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» упродовж 2023 року забезпечено:

1. Проведення засідань постійної діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. За результатами розгляду питань на засіданні комісії підготовлені відповіді щодо вирішення питань.

2. Проведені виїзні засідання комісії для вивчення питань, порушених у зверненнях.

3. Здійснювався постійний моніторинг звернень громадян, які надходять до відділу освіти Кетрисанівської сільської ради та на гарячу лінію.

4. Продовжити роботу щодо опрацювання звернень, які надходять через гарячу лінію Кіровоградської обласної адміністрації, пошту та електронну пошту.

5. Вживалися невідкладні заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на усне і письмове звернення, в тому числі електронне.

6. Особлива увага приділялася розгляду звернень членів сімей учасників бойових дій, які загинули під час захисту незалежності, суверенітету та територіальної цілісності держави, військовослужбовців ЗСУ, які захищали або захищають Україну, членів їх сімей, ветеранів війни та праці, громадян, які постраждали в наслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.