**Рішення колегії**
**відділу освіти Бучанської міської ради**

**від 01.02.2024 року** **№ 01/03**

Заслухавши та обговоривши довідку про підсумки роботи відділу освіти зі зверненнями громадян з проведення особистого прийому громадян за 2023 рік, протокол № 01/03 від 01.02.2024 р., колегія

**УХВАЛЮЄ:**

1. Інформацію про підсумки роботи відділу освіти зі зверненнями громадян з проведення особистого прийому громадян за 2023 рік прийняти до відома.
2. Визнати стан організації роботи відділу освіти зі зверненнями громадян з проведення особистого прийому громадян за 2023 рік на належному рівні.
3. Забезпечити дотримання вимог чинного законодавства щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до відділу освіти.
4. Заступнику начальника відділу освіти, заступнику начальника відділу освіти з питань дошкільної освіти:

4.1.тримати на контролі своєчасний розгляд звернень громадян;

4.2.забезпечити дотримання графіків особистого прийому громадян;

4.3. проводити аналітичну роботу щодо причин заяв та скарг громадян, окремих проблем, що порушуються у зверненнях;

4.4. проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних і колективних, виявляти причини, що викликають скарги громадян, вживати заходів для розв'язання найбільш актуальних проблем

постійно;

4.5. узагальнювати інформацію про роботу зі зверненнями громадян та заслуховувати на нарадах при начальнику відділу освіти з метою недопущення формального ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян; здійснювати детальний аналіз і узагальнення звернень громадян (усних, письмових за календарний рік та забезпечити їх розгляд на засіданні колегії відділу освіти

щоквартально.

5. Працівникам відділу освіти:

5.1. забезпечити кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян: терміни виконання, повноту та обгрунтованість відповіді тощо з метою оперативного вирішення порушених у зверненні питань;

5.2. вживати заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недотримання вимог законодавства при їх розгляді, роз'яснювати порядок оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням;

5.3. доводити до відома громадян рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у зверненні в письмовій формі з посиланням на закони України і викладенням мотивів та причин відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятих рішень;

5.4. приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються особи з інвалідністю, Захисники і Захисниці України які беруть (брали) безпосередню участь у заходах, у період проведення бойових дій, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, почесні громадяни Бучанської громади та члени їх сімей, багатодітні та малозабезпечені сім'ї та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

5.5. невідкладно реагувати на звернення щодо вчинення булінгу (цькування) відносно учасників освітнього процесу;

5.6. посилити персональну відповідальність щодо недопущення порушень виконавської дисципліни при розгляді звернень громадян та організації виконання документів, які перебувають на контролі

2024 р.

6. Секретарю-друкарці:

6.1. дотримуватись 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, а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858;

6.2. реєструвати звернення громадян в журналі установленого зразка з дотриманням вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян;

6.3. відповіді на звернення реєструвати в установленому порядку згідно чинного законодавства

2024р;

6.4. проводити аналіз кількості звернень громадян та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян згідно Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №588

щоквартально.

7. Керівникам закладів та установ освіти:

7.1. посилити персональну відповідальність щодо роботи із зверненнями громадян, недопущення порушень виконавської дисципліни при розгляді звернень громадян та організації виконання документів, які перебувають на контролі;

7.2. 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;

7.3. доводити до відома громадян рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у зверненні в письмовій формі з посиланням на закони України і викладенням мотивів та причин відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятих рішень;

7.4. проводити постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують, та за результатами аналізу вносити пропозиції щодо роз'яснення найбільш актуальніших проблем;

7.5. забезпечити ведення ділової документації щодо реєстрації звернення громадян та звернень під час особистого прийому громадян;

7.6. приділяти особливу увагу вирішенню питань, з якими звертаються особи з інвалідністю, Захисники і Захисниці України які беруть (брали) безпосередню участь у заходах, у період проведення бойових дій, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, почесні громадяни Бучанської громади та члени їх сімей, багатодітні та малозабезпечені сім'ї та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

7.7. невідкладно реагувати на звернення щодо вчинення булінгу (цькування) відносно учасників освітнього процесу

постійно;

7.8. проводити детальний аналіз і узагальнення звернень громадян, вживати реальних заходів щодо усунення причин, що породжують скарги і заяви громадян, особливо повторних і колективних

щоквартально;

7.9. забезпечити розгляд аналізу і узагальнення звернень громадян (усних, письмових) на засіданнях педагогічної ради

щороку.

8. Керівникам закладів освіти батьки яких, або громадяни зверталися до відділу освіти зі скаргами та зверненнями:

8.1. опрацювати довідку та розглянути питання на нараді при директорі щодо зменшення кількості вказаних скарг та звернень;

8.2. забезпечити надання батькам, або громадянам обґрунтованих відповідей

2024 рік.

9. Контроль за виконанням рішення залишаю за собою.

**Голова колегії** **Олег ЦИМБАЛ**

**Секретар** **Тетяна БУРИМА**