



СТАРОКОСТЯНТИНІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
Заклад дошкільної освіти № 5 «Чебурашка»

29 грудня 2023 року

м. Старокостянтинів

№135/2023-о

НАКАЗ

Про результати роботи закладу
зі звернення громадян у 2023 році
та організація роботи у 2024 році

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав на звернення, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень відповідно до вимог законодавства України, на виконання Закону України «Про звернення громадян», рішення виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради від 28 грудня 2023 року № 499 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2024 році», наказу управління освіти від 27 грудня 2023 року №132/2023-о «Про організацію роботи зі звернення громадян у 2024 році», проведено моніторинг роботи в закладі з даного питання.

Відповідь на звернення громадян є важливою складовою роботи закладу дошкільної освіти, яка сприяє збереженню та розвитку довіри між громадянами та закладом, а також забезпечує доступність надання якісних освітніх послуг.

Організація роботи з питання забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення в закладі дошкільної освіти №5 «Чебурашка» здійснюється у відповідності до Законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 07.02.1997 №348.

З метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у закладі видані накази від 22 січня 2023 року № 16/2023-о «Про результати роботи закладу зі звернення громадян у 2022 році та організація роботи у 2023 році».

Слід зазначити, що в закладі забезпечується об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, перевіряються викладені в них факти, приймають рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечується їх виконання, повідомляються громадяни про наслідки розгляду заяв (клопотань).

За період 2023 року в заклад надійшло 252 звернень.

Серед заявників: батьки вихованців (додаток 1).

До адміністрації закладу були звернення з такими питаннями:

- організація харчування пільгового харчування - 99;
- зарахування, переведення, відрахування здобувачів освіти – 144;
- організація надання освітніх послуг для дітей з ООП- 8;
- вакансії в закладі – 5;
- та інше – 4.

Для допомоги громадянам в реалізації конституційного права на звернення до органів державної влади адміністрація закладу потрібну інформацію висвітлювала на стендах.

У закладі дошкільної освіти наказом керівника у 2023 році визначено відповідального за звернення громадян, діловода Тетяну КОВАЛЬЧУК., затверджено графік особистого прийому громадян, який доведений до відома батьківської громади.

Для інформування громадськості щодо організації роботи зі зверненнями громадян на Інтернет-сайті закладу створена і постійно оновлюється сторінка «Звернення громадян», де розміщені матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян (законодавчі акти, нормативні документи, графік прийому адміністрацією, пояснення, зразки оформлення, аналітичні звіти тощо).

У закладі, відповідно до номенклатури справ ведеться 01-24 «Журнал реєстрації звернень, пропозицій, заяв, скарг громадян», 01-25 «Журнал реєстрації звернень громадян особистого та другорядного характеру», які прошиті, пронумеровані, скріплені печаткою та підписом керівника.

Задля попередження надходження заяв та скарг проводиться планомірна та систематична робота з батьківською громадою: проведення батьківських зборів, консультацій, бесід. У річному плані закладу на 2023/2024 навчальний рік у розділі «Робота з батьками» передбачена робота з висвітлення питання «Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян».

Аналіз роботи зі звернення громадян свідчить, що в закладі забезпечується виконання Закону України «Про звернення громадян», вимоги Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, організація прийому громадян має цілеспрямований та систематичний характер.

Враховуючи вищевикладене

НАКАЗУЮ:

1. Забезпечити в закладі реалізацію конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильне виконання норми Закону України «Про звернення громадян»;
2. Затвердити та надати до відділу освіти Старокостянтинівської міської ради графік особистого прийому громадян директором закладу на 2023 рік (додаток 2).
3. Затвердити заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення (додаток 3).
4. Призначити відповідальним за зверненнями громадян діловода, Тетяну КОВАЛЬЧУК.
5. Діловоду Тетяні КОВАЛЬЧУК:
 - 5.1. Вживати невідкладних заходів для вдосконалення конституційного права громадян на звернення;
 - 5.2. Забезпечити своєчасний та якісний розгляд звернень громадян, надання повних та обґрунтованих відповідей.

Постійно
 - 5.3. Проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, виявляти причини, що їх породжують, вживати заходів для розв'язання найбільш актуальних проблем;
 - 5.4. Забезпечити дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 858.
 - 5.5. Уважно ставитися до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни, які потребують соціального захисту;

5.6. Забезпечити висвітлення на офіційному сайті матеріалів щодо роботи організації роботи зі звернення громадян, графіку особистого прийому.

6. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор ЗДО № 5

Ірина ДЕМИДАС

З наказом ознайомена:

Тетяна КОВАЛЬЧУК

Додаток 1
до наказу
від 29.12.2024 року №135/2023-о

Інформація
щодо звернення громадян
в закладі дошкільної освіти №5 «Чебурашка»
за 2023 рік

Загальна	Ск	Звернення
кількість Освітня звернень	ар ги	<ul style="list-style-type: none">• зарахування до ЗДО• відрахування з ЗДО• удосконалення освітньо-виховного процесу• організація свят, розваг

Загальна кількість звернень	Ск ар ги	Освітня	Питання діяльності закладу	Матеріально - технічне забезпечення	Охорона здоров'я	Соціа льна	Правов а	Фінанс ово- економі чна
252	-	144	9	-	-	99	-	

Класифікація основних питань
із звернень громадян

Питання діяльності закладу	<ul style="list-style-type: none"> • оптимізація режиму роботи закладу під час запровадження карантину у зв'язку поширенням вірусної інфекції • оптимізація режиму роботи закладу під час запровадження воєнного стану
Матеріально-технічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> • забезпечення технікою • проведення ремонтних робіт в закладі та на території • оновлення меблів, посуду, обладнання, інвентара
Охорони здоров'я	<ul style="list-style-type: none"> • якість харчування у закладі • оздоровлення • проведення медоглядів
Соціальна	<ul style="list-style-type: none"> • робота з дітьми із соціально незахищених сімей • робота з дітьми ООП • робота із сім'ями ВПО
Правова	<ul style="list-style-type: none"> • порушення прав і свобод учасників освітнього процесу • дискримінація за гендерними, релігійними, расовими чи іншими ознаками • надання роз'яснень щодо чинних інормативно-правових актів в освітній сфері
Фінансово-економічна	<ul style="list-style-type: none"> • оплата харчування дітей пільгових категорій • оплата за харчування • благодійні внески • оплата діяльності гуртків на платній основі

Додаток 2
до наказу
від 29.12.2023 року №135/2023-о

Організація роботи
та графік прийому громадян на 2024 рік
ЗДО №5 «Чебурашка»

Адреса для письмових звернень громадян:	3 1100 Хмельницька область, місто Старокостянтинів
Код:	33391708
Телефон для довідок за зверненнями громадян:	(803854) 31302
E-mail:	sadok5@i.ua
Сайт:	dnz5.освіта-стн.укр

ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН

№ з/п	Посада керівника, його заступників з відповідних питань	Прізвище, ім'я, по батькові	Дні та години прийому	Місце прийому (адреса), контактний телефон
1	Директор	Демидас Ірина Сергіївна	Вівторок з 15.00 до 17.00 Четвер з 15.00 до 17.00	вул.Героїв Чорнобильців, 1 3-13-02
2	Вихователь-методист	Ворона Ірина Феліксівна	Понеділок з 9.00 по 12.00 Середа з 9.00 по 12.00	вул.Героїв Чорнобильців, 1 3-13-02

**План заходів
щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права
на звернення в ЗДО №5 на 2024 рік**

№з /п	Заходи	Дата проведення	Відповідальні
1.	Забезпечити щоденний прийом звернень громадян за встановленим графіком роботи установи.	Січень. 2024- грудень- 2024	Директор
2.	Забезпечити першочерговий особистий прийом та контроль розгляду звернень учасників ООС, 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 громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.	Січень. 2024- грудень- 2024	Директор
3.	Організувати можливість звернення громадян особисто, письмово, поштовим відправленням, електронною поштою, телефоном або через веб-сайт ЗДО	Січень. 2024- грудень- 2024	Тетяна КОВАЛЬЧУК
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).	Січень. 2024- грудень- 2024	Тетяна КОВАЛЬЧУК
5.	Здійснювати аналіз та класифікацію звернень з метою визначення їхньої категорії та відповідального відділу чи працівника за розгляд.	Січень. 2024- грудень- 2024	Тетяна КОВАЛЬЧУК
6.	Забезпечити вчасне та об'єктивне розглядання кожного звернення, враховуючи вимоги	Січень. 2024-	Адміністрація ЗДО,

	законодавства та стандартів обслуговування	грудень-2024	Тетяна КОВАЛЬЧУК
7.	Здійснювати відповідь на кожне звернення громадян у встановлений строк згідно з вимогами законодавства.	Січень. 2024-грудень-2024	Адміністрація ЗДО, Тетяна КОВАЛЬЧУК
8.	Проводити систематичний контроль за виконанням вимог щодо прийому, обробки та відповіді на звернення громадян.	Січень. 2024-грудень-2024	-
9.	Забезпечити аналіз та оцінку ефективності роботи зі зверненнями громадян з метою вдосконалення процесів обслуговування та задоволення потреб громадян.	1 раз на квартал	Адміністрація ЗДО
10.	Взяти на особливий контроль розгляд повторних та колективних звернень громадян.	Січень. 2024-грудень-2024	Директор
11.	Забезпечити інформування громадян про процедури та умови подання звернень шляхом публікації інформації на офіційному веб-сайті ЗДО та інших доступних засобах масової інформації.	До 05.01.2024	Тетяна КОВАЛЬЧУК
12.	Висвітлювати результати роботи зі зверненнями громадян на офіційному сайті закладу.	Січень. 2024-грудень-2024	Наталія ЯКУБЕНКО