

Звіт
управління освіти Святошинської районної в місті Києві державної
адміністрації щодо організації роботи зі зверненням громадян
з 01.01.2021 по 31.12.2021

відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»

У роботі зі зверненнями громадян управління освіти Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - Управління) керується Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування», постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, на підприємствах, в установах, форм організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та Положенням про управління освіти Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації затверджене розпорядженням Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації від 31.07.2020 № 497, іншими нормативно-правовими актами з питань роботи зі зверненнями громадян.

В Управлінні визначено відповідальний структурний підрозділ – група адміністративно-ділового забезпечення, яка здійснює ведення документації по зверненню громадян. Групою здійснюється реєстрація звернень, організація їх розгляду, забезпечується надання відповіді згідно встановлених термінів, залученням до перевірок, у разі необхідності, авторів звернень та представників засобів масової інформації.

Ведення діловодства щодо звернень громадян здійснюється відповідно до вимог Постанови 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 форм власності, в засобах масової інформації». Усі пропозиції, заяви та скарги приймаються і реєструються відповідним реєстраційним штампом на першому аркуші документа. Документу присвоюється реєстраційний індекс.

Особистий прийом громадян здійснюється начальником Управління Сукенніковим О. В., згідно функціональних обов'язків. Усі громадяни, які прийшли на прийом до начальника Управління, реєструються в журнал обліку особистого прийому громадян.

В Управлінні витримується порядок та графік особистого прийому громадян посадовими особами управління. У доступному місці розміщено інформацію про посадових осіб, які здійснюють прийом, дні та години прийому.

Станом на 31.12.2021 до Управління надійшло 230 звернень громадян різного характеру (що на 2 звернення більше ніж за аналогічний період 2020 року), з них 100 адресовано безпосередньо до управління, 130 надіслано до вищих органів влади. Із комунальної бюджетної установи «Контактний центр

міста Києва 1551» до Управління за звітний період надійшло 457 звернень громадян, що на 7 звернень більше ніж за аналогічний період 2020 року. На всі звернення надані письмові відповіді та роз'яснення.

Окрім того, Управлінням розглядаються звернення за дорученням Департаменту освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), які надійшли до Київської міської державної адміністрації.

Для зняття конфліктних і проблемних питань Управлінням створюються умови для участі заявників у перевірці поданих ним заяв та надається можливість ознайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень. Постійно проводиться аналіз звернень громадян для виявлення причин та їх усунення.