Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської облдержадміністрації

від 11 березня 2020р.

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 2019 рік

На виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008р. №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» інших нормативно-правових актів з питання роботи зі зверненнями громадян у департаменті освіти і науки облдержадміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 2019 року до департаменту (з урахуванням звернень, що надійшли на Урядову телефонну «гарячу" лінію) надійшло 758 звернень громадян, що на 79 звернень більше, ніж за аналогічний період 2018 року та 55 запитів на публічну інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту з 758 звернень вирішено позитивно - 21, дано роз'яснення - 658, направлено за належністю - 79.

З Міністерства освіти і науки України протягом 2019 року надійшло 63 звернення, що на 19 звернень більше, ніж у відповідному періоді 2018 року, з облдержадміністрації – 566 (у т. ч. 204 звернення від Урядової гарячої лінії та 285 – на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації) (+72), безпосередньо до департаменту – 105 (-17), з інших організацій – 16 (-1).

Протягом звітного періоду надійшло 43 електронних звернення, що на 1 більше, ніж у минулому році. З них на 34 надано відповіді з роз`ясненнями, 1 – вирішено позитивно, 8 - направлено за належністю.

У 2019 році до департаменту надійшло 45 колективних звернень (6%), що на 22 менше, ніж у відповідному періоді 2018 року. Колективні звернення стосувалися в основному кадрових питань (відповідність займаним посадам, звільнення), питань своєчасної виплати заробітної плати, організації навчально-виховного процесу, матеріально-технічного забезпечення, ремонту та газифікації закладів освіти, підвезення учнів до закладів дошкільної та загальної середньої освіти, правового захисту, неправомірних дій керівництва, порушення прав учнів, батьків учнів, учителів тощо.

Повторних звернень від громадян надійшло 8, у порівнянні з відповідним періодом 2018 року на 10 менше.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі розглянуто 9 звернень, що на 6 менше ніж у 2018 році.

Протягом 2019 року департаментом освіти і науки облдержадміністрації забезпечено розгляд 505 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через контактний центр Миколаївської області та звернень на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» через автоматизовану програму «Контакт-центр». Це 67% від загальної кількості звернень, що надійшли протягом 2019 року до департаменту. У порівнянні з 2018 роком кількість звернень збільшилась на 77. Найбільшою за чисельністю категорією питань у зверненнях є порушення прав учнів, ремонт закладів освіти, забезпечення підвезення дітей до закладів освіти, кадрові, благодійних внесків та інші. За станом на 01.01.2020 всі звернення були опрацьовані згідно з чинним законодавством та встановлених термінів, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були проінформовані заявники, облдержадміністрація та Контактний центр у Миколаївській області.

Начальники відділів (управлінь) освіти райдержадміністрацій (міських рад), об`єднаних територіальних громад, керівники закладів освіти обласного підпорядкування недостатньо вживають заходів щодо усунення причин, які породжують звернення громадян до органів влади вищого рівня.

Зокрема, з м. Миколаєва, серед районів – Снігурівського та Кривоозерського. Найменша кількість звернень надійшла з м. Очакова, Новоодеського, Очаківського та районів.

Різко збільшилась кількість звернень з Баштанського, Єланецького та Снігурівського районів. Зменшилась кількість звернень з м. Южноукраїнська та Новоодеського, Врадіївського, Арбузинського районів.

Відділом управління персоналом департаменту освіти і науки облдержадміністрації здійснюється постійний контроль за якістю розгляду, термінами виконання звернень в департаменті та за організацією роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих установах, здійснюючи моніторинг роботи зазначеного напряму установ і закладів освіти обласного підпорядкування та узагальнюючи щоквартальні звіти.

Відповідно до плану роботи департаменту на рік протягом 2019 року здійснено вивчення питання стану роботи зі зверненнями громадян у Миколаївській спеціальній загальноосвітній школі-інтернаті № 3 Миколаївської обласної ради, відділі освіти Врадіївської райдержадміністрації з виїздом до Врадіївської загальноосвітньої школи І - ІІІ ступенів № 1, Надбузькому професійному аграрному ліцеї, Березнегуватському професійному ліцеї, Широколанівській спеціальній загальноосвітній школі-інтернаті Веселинівського р-ну Миколаївської обласної ради та відділі освіти Веселинівської райдержадміністрації.

Аналіз перевірок показав, що на місцях забезпечується виконання Закону України "Про звернення громадян", дотримуються вимоги Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, здійснюється особистий прийом керівниками установ, закладів освіти.

Але, наявні типові недоліки, які виявляються під час здійснення моніторингу з питання роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих

департаменту закладах та установах освіти:

інформацію щодо організації роботи зі зверненнями громадян, проведення особистих прийомів, проведення «гарячих ліній» та «телефонів довіри», статистично-аналітичні звіти не доведено до відома населення через ЗМІ;

не вносяться зміни до розділу «Звернення громадян» на офіційних вебсайтах установ та закладів освіти;

питання організації роботи зі зверненнями громадян розглядається в установах та закладах освіти не систематично.

Тому, начальникам відділів (управлінь) освіти райдержадміністрацій (міських рад), об`єднаних територіальних громад, керівникам закладів освіти обласного підпорядкування пропонуємо вжити необхідних заходів по недопущенню порушень термінів розгляду звернень громадян, уважно і ретельно розглядати звернення, давати повні і конкретні відповіді, не допускати в роботі з людьми формалізму та надходження повторних звернень.

У зв’язку із зазначеним вище та для забезпечення виконання вимог законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян колегія

ВИРІШИЛА:

1. Інформацію "Про стан роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік" узяти до відома.

2. Начальникам відділів (управлінь) освіти райдержадміністрацій (міських рад), об`єднаних територіальних громад, керівникам закладів освіти обласного підпорядкування:

1) забезпечувати дотримання 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 (зі змінами), а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами).

Термін: постійно

2) вживати невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України 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", а саме:

недопущення надання необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

проведення постійного контролю за організацією роботи посадових осіб зі зверненнями громадян;

з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

забезпечення функціонування "гарячих" ліній і "телефонів довіри", проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

Термін: постійно

3) організувати проведення особистих прийомів громадян, роботу прямих телефонних «гарячих» ліній, «телефону довіри»; графіки особистого прийому керівництвом розмістити в доступному для громадян місці.

Термін: І квартал 2020 року

4) забезпечувати належний стан виконавської дисципліни, систематично аналізувати та інформувати населення про стан роботи зі зверненнями громадян, звіти надавати відділу управління персоналом.

Термін: щокварталу до 05 числа

5) продовжити роботу із засобами масової інформації з висвітлення питань роботи зі зверненнями громадян (публікації в пресі та офіційних вебсайтах, проведення "круглих столів", виступи на радіо та телебаченні).

Термін: постійно

6) проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян (у тому числі тих, що надходять на прямі телефонні лінії) та з проведення особистого прийому громадян за 2019 рік та розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад);

Термін: протягом березня 2020 року

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облдержадміністрації до 05 квітня 2020 року.

3. Начальнику відділу управління персоналом департаменту освіти і науки облдержадміністрації Хрущ Н.П.:

1) тримати на контролі питання роботи зі зверненнями громадян.

Термін: постійно

2) надавати консультаційну допомогу з наданням методичних рекомендацій відповідальним працівникам закладів та установ освіти обласного підпорядкування з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

Термін: протягом 2020 року

3) провести нараду з працівниками відділів (управлінь) освіти райдержадміністрацій (міських рад), об`єднаних територіальних громад, закладів освіти обласного підпорядкування, відповідальними за роботу зі зверненнями громадян.

Термін: відповідно до графіка

4) проводити постійний моніторинг додержання законодавства з питань розгляду звернень громадян, особливо повторних, у відділах (управліннях) освіти райдержадміністрацій (міських рад), об`єднаних територіальних громад, закладах освіти обласного підпорядкування, виявляти причини, що їх породжують, та за результатами аналізу вносити в установленому порядку пропозиції щодо розв'язання найбільш актуальних проблем у закладах та установах освіти обласного підпорядкування.

Термін: відповідно до графіка

5) посилити персональну відповідальність посадових та службових осіб за вирішенням, відповідно до своєї компетенції, питань, що порушуються у заявах і скаргах громадян, особливо найменш соціально захищених категорій, та недопущенням повторних звернень.

Термін: постійно

Голова колегії Олена УДОВИЧЕНКО

Секретар Наталя ХРУЩ