

Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської облдержадміністрації

від 29 жовтня 2019 р.

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 9 місяців 2019 року

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 9 місяців 2019 року до департаменту надійшло 521 звернення громадян (у тому числі 147 звернень від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2018 року зменшилась на 10 (2 %).

Через Урядову «гарячу» лінію надійшло 147 звернень громадян, що на 28 звернень менше, ніж у звітному періоді 2018 року, та 43 запита на інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту з 521 звернення вирішено позитивно - 16, дано роз'яснення - 449, направлено за належністю - 56.

З Міністерства освіти і науки України протягом січня-вересня 2019 року надійшло 37 звернень, що на 7 звернень більше, ніж у відповідному періоді 2018 року, з облдержадміністрації – 391 (у т. ч. 142 звернення від Урядової гарячої лінії та 195 – на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації) (+5), безпосередньо до департаменту – 70 (-30), з інших організацій – 14 (+1).

Протягом звітнього періоду надійшло 32 електронних звернення, що на 7 більше, ніж у минулому році. З них на 25 надано відповіді з роз'ясненнями, 1 – вирішено позитивно, 5 - направлено за належністю, 1 - в стадії розгляду згідно з термінами.

За 9 місяців 2019 року до департаменту освіти і науки облдержадміністрації надійшло 31 колективне звернення (6%), що на 24 менше, ніж у відповідному періоді 2018 року. Колективні звернення стосувалися в основному освітніх питань, кадрових (відповідність займаним посадам, переукладання контрактів з керівниками закладів освіти), питань своєчасної виплати заробітної плати, організації навчально-виховного процесу, матеріально-технічного забезпечення, діяльності закладів освіти (ліквідація, реорганізація, зміна підпорядкування), ремонту та газифікації закладів освіти, благодійних внесків, правового захисту, неправомірних дій керівництва, порушення прав учнів тощо.

Повторних звернень від громадян надійшло 3, у порівнянні з відповідним

періодом 2018 року на 15 менше.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі розглянуто 5 звернень, що у порівнянні зі звітним періодом 2018 року на 9 менше.

Порівняльні показники звернень на особистому прийомі керівництва департаменту свідчать про те, що громадяни втратили довіру до органів влади, до керівників закладів освіти і звертаються до органів вищого рівня (Офісу Президента України, Кабінет Міністрів, Урядову гарячу лінію і так далі).

Зменшилась кількість звернень до державної установи «Урядова гаряча лінія», Контактного центру Миколаївської області, але збільшилась - на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації. Протягом 9 місяців 2019 року департаментом забезпечено розгляд 147 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через Контактний центр Миколаївської області, що на 185 менше, ніж у відповідний період 2018 року, та 195 звернень на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації через автоматизовану програму «Контакт-центр», що на 39 більше, ніж у звітний період 2018 року. Це 66% від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітного періоду до департаменту. Станом на 01.10.2019 всі звернення були опрацьовані згідно з чинним законодавством, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були проінформовані заявники, облдержадміністрація та Контактний центр Миколаївської області. Але це ще раз вказує на те, що залишається актуальною проблема формального ставлення посадових осіб до розгляду звернень громадян, що спонукає громадян звертатися до вищих органів влади.

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, найбільша кількість заяв і скарг та телефонних дзвінків надійшла з м. Миколаєва - 106, серед районів – Снігурівського – 165, Кривоозерського – 57. Найменша кількість звернень надійшла з м. Очакова, Єланецького, Доманівського та Очаківського районів.

Різко збільшилась кількість звернень з Снігурівського, Березанського, Березнегуватського районів. Зменшилася кількість звернень з м. Миколаєва, Очакова, Доманівського, Очаківського 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, проводячи перевірки установ і закладів освіти та узагальнюючи щоквартальні звіти відділів та управлінь освіти області.

Відповідно до плану роботи департаменту на рік протягом 9 місяців 2019 року здійснено вивчення питання стану роботи зі зверненнями громадян у Миколаївській спеціальній загальноосвітній школі-інтернаті №3 Миколаївської обласної ради, відділі освіти Врадіївської райдержадміністрації, Врадіївській загальноосвітній школі I - III ступенів № 1, Надбузькому професійному

аграрному ліцеї.

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 проведення моніторингу з питання роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих департаменту закладах та установах освіти:

не затверджені Порядки організації та проведення особистих, особистих виїзних прийомів громадян керівництвом закладів та установ освіти, Положення про проведення «гарячих ліній» та «телефону довіри»;

інформацію щодо проведення особистих прийомів, проведення «гарячих ліній» та «телефонів довіри» не доведено до відома населення через ЗМІ;

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

Тому начальникам відділів (управлінь) освіти райдержадміністрацій (міських рад), об'єднаних територіальних громад, керівникам закладів освіти обласного підпорядкування пропонуємо вжити необхідних заходів щодо недопущення 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 9 місяців 2019 року" взяти 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 № 558 (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 неоднозначних, 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) забезпечувати проведення особистих прийомів громадян, роботу прямих телефонних «гарячих» ліній та «телефону довіри»;

Термін: постійно

4) забезпечити 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 веб-сайтах, 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 9 місяців 2019 року, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад);

Термін: протягом листопада 2019 року

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облдержадміністрації до 24 грудня 2019 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.

3) 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

Голова колегії



О. УДОВИЧЕНКО

Секретар



Н. ХРУЩ