

**Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян
за 9 місяців 2023 року**

За січень-вересень 2023 року до департаменту надійшло **148 звернень** громадян (у тому числі **92 звернення від Урядової гарячої лінії**), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2022 року зменшилась на 14 (10 %). Крім того, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 та з урахуванням змін відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2018 року № 94 затверджено класифікатор звернень (наказ департаменту від 02.04.2018 № 228).

З Міністерства освіти і науки України протягом січня-вересня 2023 року надійшло **14 звернень**, що на 14 менше, ніж у відповідному періоді 2022 року, з **облвійськадміністрації** – **101** (у т. ч. 72 звернення від Урядової гарячої лінії) (-4), безпосередньо до департаменту – **31** (-4), з **інших організацій** - **2**.

Протягом звітного періоду надійшло **20 електронних звернень**, що на 9 звернень менше, ніж у минулому році. З них 7 звернень направлено за належністю, на 13 надано відповіді з роз'ясненнями.

Колективних звернень надійшло 26, що на 11 звернень більше, ніж за звітний період 2022 року.

Колективні звернення стосувалися в основному кадрових питань (збереження соціальних гарантій педпрацівників у зв'язку з воєнним станом, правомірність звільнення педпрацівників), організації освітнього процесу у закладах освіти області (в умовах воєнного стану), визначення форми навчання у закладах освіти (далі – ЗО) в умовах воєнного стану, діяльності дошкільних закладів освіти (далі – ЗДО), закладів загальної середньої освіти (далі – ЗЗСО), закладів професійної (професійно-технічної) освіти (далі - ЗП(ПТ)О) та закладів освіти інституційного догляду та виховання дітей (ліквідація, реорганізація, відкриття), проведення капітального ремонту ЗЗСО, передачі реабілітаційного обладнання, облаштування укриттів у ЗО, виплати заробітної плати працівникам закладів освіти під час воєнного стану, неправомірних дій керівництва.

Протягом звітного періоду, як і за 9 місяців 2022 року, **повторних звернень до департаменту не надходило**.

Звернень заявників пільгових категорій до департаменту протягом 9 місяців 2023 року надійшло 19 (13 % від загальної кількості звернень). Порівняно з відповідним періодом 2022 року – на 3 більше.

Особисті та особисті виїзні прийоми здійснюються відповідно до затвердженого наказу від 13.08.2013 № 112 "Про затвердження Порядку організації та проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки

облдержадміністрації ", який зареєстрований у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 70/1982 та наказу департаменту від 26.12.2022 № 187 "Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації на 2023 рік".

"Гарячі" лінії в департаменті функціонують згідно з порядком, затвердженим та зареєстрованим у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 72/1984, та графіком проведення "гарячих" ліній, затвердженим наказом департаменту від 26.12.2022 № 188. Протягом 9 місяців 2023 року із запланованих 175 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено – 175 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, прийому до державних закладів професійної (професійно-технічної) освіти області у 2023 році, вступу до закладів вищої освіти області у 2023 році, проведення державної підсумкової атестації та національного мультипредметного тестування в закладах загальної середньої освіти області, початку нового 2023/2024 навчального року в закладах загальної середньої освіти області з урахуванням форм навчання.

Систематично працює **«телефон довіри»** згідно з порядком, затвердженим та зареєстрованим у головному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 71/1983. «Телефон довіри» працює за номером (0512) 37-87-11 з 8.00 до 12.00 та з 12.45 до 17.00 щоденно з понеділка по четвер, в п'ятницю до 15.45.

Наказом департаменту від 04.01.2022 № 02 закріплено відповідальних осіб за роботу «телефону довіри».

Протягом січня-вересня 2023 року за **"телефоном довіри"** звернень не надходило.

Особисті та особисті виїзні прийоми здійснюються відповідно до затвердженого наказу від 13.08.2013 № 112 "Про затвердження Порядку організації та проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації ", який зареєстрований у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 70/1982 та наказу департаменту від 26.12.2022 № 187 "Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облвійськадміністрації на 2023 рік".

Усього на 9 місяців 2023р. заплановано **54 особистих прийоми, проведено - 54; із запланованих 54 виїзних прийомів проведено 54.** Протягом зазначеного періоду звернень на особистих прийомах не надходили.

Це зумовлено тим, що згідно з Указом Президента України від 24.02.22 № 64/2022 на території України введено режим воєнного стану та

обмежено доступ до закладів та установ (усі звернення приймалися через електронну пошту або телефони «гарячих» ліній).

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва - 31, серед районів – Первомайського (30) та Баштанського (23) (найбільша кількість звернень надійшла від громадян Кривоозерської ТГ (18)). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка (2) та м. Вознесенськ (2), Миколаївського р-ну (12).

З метою постійного контролю за організацією роботи зі зверненнями громадян у департаменті вживаються наступні заходи:

- питання роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2022 року розглянуто на колегії департаменту освіти і науки облдержадміністрації 23.02.2022;

- щокварталу питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на апаратних нарадах при директорові департаменту (за підсумками 2022 року – протокол від 16.01.2022, за підсумками I кварталу 2023 - протокол від 03.04.2023, за підсумками I півріччя 2023 – протокол від 17.07.23, за підсумками 9 місяців 2023 – протокол від 02.10.23);

- постійно надається методична допомога відповідальним працівникам за організацію роботи зі зверненнями громадян в установах та закладах освіти обласного підпорядкування у телефонному режимі;

- згідно з планом роботи департаменту протягом січня - вересня 2023 року проведено моніторинг стану роботи зі зверненнями громадян у КЗ “Миколаївська спеціальна школа № 1” Миколаївської обласної ради, Обласному будинку художньої творчості Миколаївської обласної ради, ДНЗ «Южноукраїнський професійний ліцей», Березнегуватському професійному ліцеї. Моніторинг проводився з урахуванням обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану та можливістю забезпечення безпеки. Під час проведення моніторингу надано рекомендації для врахування у подальшій роботі стосовно внесення змін та доповнень до переліку додаткових питань, які порушуються у зверненнях громадян; оприлюднення інформації щодо графіків особистого прийому громадян, проведення телефонних «гарячих» ліній та роботи «телефону довіри» на сайтах закладів; оформлення журналів особистого прийому керівництвом закладів освіти; щоквартально розглядати питання роботи зі зверненнями громадян на нарадах та педагогічних радах.

Головний спеціаліст
відділу управління персоналом



Наталія МАЗУР