

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян у
департаменті освіти і науки облдержадміністрації
за 2021 рік

За січень-грудень 2021 року до департаменту надійшло **379 звернень громадян** (у тому числі 158 звернень від Урядової гарячої лінії та 83 - на «гарячу» лінію голови облдержадміністрації), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2020 року на 78 звернень менше (20 %).

З Міністерства освіти і науки України протягом 2021 року надійшло **19 звернень**, що на 16 звернень менше, ніж у відповідному періоді 2020 року, з облдержадміністрації – **296** (у т. ч. 154 звернення від Урядової гарячої лінії та 83 – на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації) (-47), **безпосередньо до департаменту – 54** (-2), з інших організацій – **10** (-3).

Протягом звітнього періоду надійшло **17 електронних звернень**, на 1 менше ніж у звітному періоді минулого року. З них на 14 надано відповіді з роз'ясненнями, 3 - направлено за належністю.

За звітний період **позитивно вирішено 13 питань**. Наприклад, питання мешканки с. Привільне Баштанського р-ну щодо організації перевезення дитини заявниці, учениці Привільненської спеціальної школи-інтернату, шкільним автобусом Привільненської ЗОШ;

питання мешканки м. Миколаєва щодо придбання набору конструктору "Лего" для гуртка "Робототехніка";

питання мешканки с. Широколанівка Миколаївського р-ну щодо затримки виплати стипендії в ПТУ № 33 с. Широколанівка вирішено позитивно, стипендію виплачено;

питання мешканки с. Радісний Сад Миколаївського р-ну щодо вирішення питання придбання для лабораторії ДВНЗ "Миколаївський політехнічний коледж" компресору 2К20 вирішено позитивно: компресор доставлено у коледж від ГО "СТК САДКО" та організовано його монтаж;

питання мешканки м. Миколаєва щодо місцезнаходження її дитини вирішено позитивно: заявниці повідомлено місцеперебування дитини, адреса та контактні телефони закладу;

питання мешканця м. Боярка Київської області щодо налагодження зв'язку із управлінням освіти Костянтинівської сільської ради Миколаївського р-ну вирішено позитивно: заявнику надано контактні дані у телефонному режимі. Письмової відповіді заявник не потребував;

питання мешканки м. Баштанка Миколаївської обл. щодо невиплати стипендії у Березнегуватському ПАЛ вирішено позитивно: стипендію виплачено у повному обсязі;

питання мешканця с. Надбузьке Миколаївського р-ну Миколаївської обл. щодо перешкоджання опікуном заявника директором Очаківської ЗОШ-інтернату І-ІІІ ст. Миколаївської обласної ради вступу до Надбузького ПАЛ вирішено позитивно: перешкод не чинили, згідно з довідкою ліцею від 10.09.2021 № 179 заявника зараховано до Надбузького ПАЛ;

питання мешканки с. Токарівка Вознесенського р-ну Миколаївської обл. щодо видачі документа про повну загальну середню освіту вирішено позитивно: директору опорного навчального закладу Колосівська ЗОШ доручено надати пакет документів для передруку документа про освіту заявниці з виправленнями. 21.09.2021 зазначений документ внесено до Єдиної державної бази освіти;

питання мешканки м. Миколаєва щодо отримання довідки про період навчання у ТУ № 2 вирішено позитивно: заявниці підготовлено зазначену вище довідку;

питання мешканки смт Казанка Баштанського р-ну щодо сприяння у видачі довідки про отримання стипендії сина, учня Казанківського ПАЛ, вирішено позитивно: довідку надано сину заявниці.

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

- питання роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2020 року розглянуто на колегії департаменту освіти і науки облдержадміністрації 01.03.2021, за підсумками 9 місяців 2021 року - 28.10.2021;

- щокварталу питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на апаратних нарадах при директорові департаменту (за підсумками 2020 року – протокол від 27.01.2021, за підсумками I кварталу та I півріччя 2021 складено статистично-аналітичні довідки в.о. директора та директору департаменту, за підсумками 9 місяців 2021 - протокол від 11.10.2021, за підсумками 2021 року заплановано на 17.01.2022);

- 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 вивчення питання стану роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих департаменту закладах та установах освіти у 2021 році здійснено у Миколаївському професійному ліцеї торгівлі та ресторанного сервісу, Комунальному закладі "Миколаївський обласний центр національно-патріотичного виховання, туризму та краєзнавства учнівської молоді", Миколаївській загальноосвітній санаторній школі-інтернаті № 4 Миколаївської обласної ради, Комунальному закладі "Миколаївський спортивний ліцей" Миколаївської обласної ради;

- у зв'язку із карантинними обмеженнями в Миколаївській області практична та методична допомога відповідальним особам за роботу зі зверненнями громадян у підпорядкованих департаменту установах та закладах освіти проводиться за допомогою електронного зв'язку та у телефонному режимі;

- складено аналітичні довідки про стан роботи зі зверненнями громадян за 2020 рік, I квартал 2021, I півріччя 2021, 9 місяців 2021 та оприлюднено на вебсайті департаменту.

Протягом січня-грудня 2021 року надійшло **1 повторне звернення**, що на 7 менше ніж у відповідному звітному періоді 2020 року. Звернення стосувалось правомірності видачі дипломів у Кривоозерському ПАЛ за спеціальністю

"Водій категорії С". Звернення розглянуто повторно та надано відповідні роз'яснення.

У січні-грудні 2021 року до департаменту надійшло **42 колективних звернення**, що на 17 більше ніж у відповідному періоді 2020 року.

Особлива увага також приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Найбільше звернень надійшло від таких категорій населення: пенсіонери та зі статусом "багатодітна сім'я".

"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 04.01.2021 № 03. На січень-грудень 2021 року заплановано 244 "гарячі" лінії, спеціалістами департаменту проведено - 244 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, прийому до державних закладів професійно-технічної освіти області у 2021 році, вступу до закладів вищої освіти області у 2021 році, проведення державної підсумкової атестації в закладах загальної середньої освіти області, оздоровлення дітей різних категорій влітку 2021 року, організації відпочинку та дозвілля дітей і молоді, початку нового 2021/2022 навчального року в закладах загальної середньої освіти області, підготовки до опалювального періоду. На "гарячу" лінію департаменту було прийнято 1 звернення щодо відсутності опалення у Доброкриничанській ЗОШ Баштанського р-ну та внаслідок цього - закриття школи. Питання розглянуто, заявнику надіслано відповідь з роз'ясненнями.

Інформація про їх проведення висвітлена на офіційному вебсайті департаменту освіти і науки облдержадміністрації <http://oblosvita.mk.gov.ua/>.

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 04.01.2021 № 01 закріплено відповідальних осіб за роботу «телефону довіри».

Протягом січня-грудня 2021 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 04.01.2021 № 02 "Про затвердження графіків особистих та

особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації на 2021 рік".

Усього на 2021р. було заплановано **72 особистих прийоми, проведено - 1;** із запланованих **72 виїзних прийомів проведено 0.** Звернення на особистому прийомі стосувалось вирішення конфліктної ситуації у 3-Д класі Миколаївського ЗЗСО № 1 Миколаївської міської ради. З боку департаменту було проведено роз'яснювальну роботу з усіма учасниками навчально-виховного процесу, заявниці надіслано відповідь. На сьогодні конфліктна ситуація урегульовується на рівні Управління ювенальної превенції Національної поліції.

Відповідно до розпорядження голови ОДА від 12.03.2020 № 87-р "Про заходи щодо запобігання поширенню на території Миколаївської області коронавірусу COVID-19" у зв'язку з установленням на всій території України карантину проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян керівництвом департаменту призупинено до особливого розпорядження.

Серед міст найбільше звернень протягом звітного періоду надійшло з м. Миколаєва, серед районів: Первомайського (Кривоозерська селищна ТГ) та Баштанського (Березнегувтська селищна ТГ та Снігурівська міська ТГ). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка, Баштанського району.

Головний спеціаліст відділу
управління персоналом

Наталія МАЗУР