

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян у
департаменті освіти і науки облдержадміністрації
за 2022 рік

За січень-грудень 2022 року до департаменту надійшло **202 звернення громадян** (у тому числі 99 звернень від Урядової гарячої лінії та 5 - на «гарячу» лінію голови облдержадміністрації), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2022 року на 177 звернень менше (67 %).

З Міністерства освіти і науки України протягом 2022 року надійшло **35 звернень**, що на 16 звернень більше, ніж у відповідному періоді 2022 року, з облдержадміністрації – **128** (у т. ч. 99 звернень від Урядової гарячої лінії та 5 – на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації) (-168), **безпосередньо до департаменту – 36** (-18), з інших організацій – **3** (-7).

Протягом звітнього періоду надійшло **35 електронних звернень**, на 18 більше ніж у звітному періоді минулого року. З них на 25 надано відповіді з роз'ясненнями, 9 – направлено за належністю, 1- вирішено позитивно.

За звітний період **позитивно вирішено 2 питання:**

питання мешканки с. Баратівка Баштанського р-ну щодо невиконання заробітної плати педпрацівникам Баратівського ліцею: станом на 01.01.23 відділ освіти Горохівської ТГ здійснив усі виплати педагогічним працівникам;

питання мешканця с. Вишневе Київської обл. (ВПО) щодо забезпечення заявника ноутбуком для проведення онлайн-занять у Миколаївській ЗОШ І-ІІІ ст. № 48.: заявнику відправлено ноутбук на адресу тимчасового перебування.

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 та складаються статистично-аналітичні довідки директору департаменту;

- постійно надається методична допомога відповідальним працівникам за організацію роботи зі зверненнями громадян в установах та закладах освіти обласного підпорядкування у телефонному режимі або за допомогою електронного зв'язку (електронна пошта, вайбер, телеграм);

- здійснюється контроль за організацією роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих закладах та установах, проводячи, згідно з планом роботи на рік, моніторинги установ і закладів освіти, узагальнюючи їх щоквартальні звіти, але у зв'язку з уведенням в Україні воєнного стану протягом 2022 року моніторинг не проводився;

- складено аналітичні довідки про стан роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік, 9 місяців 2022 та оприлюднено на вебсайті департаменту.

Протягом січня-грудня 2022 року повторних звернень до департаменту не надходило, у відповідному звітному періоді 2021 року було 1 повторне звернення.

У січні-грудні 2021 року до департаменту надійшло **16 колективних звернення**, що на 26 менше, ніж у відповідному періоді 2021 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 04.01.2022 № 03. На січень-грудень 2022 року заплановано 272 "гарячі" лінії, спеціалістами департаменту проведено - 272 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, прийому до державних закладів професійно-технічної освіти області у 2022 році, вступу до закладів вищої освіти області у 2022 році, проведення державної підсумкової атестації в закладах загальної середньої освіти області, оздоровлення дітей різних категорій влітку 2022 року, організації відпочинку та дозвілля дітей і молоді, початку нового 2022/2023 навчального року в закладах загальної середньої освіти області, підготовки до опалювального періоду. На "гарячу" лінію департаменту було прийнято 2 анонімних звернення щодо негативного ставлення керівництва ЗОШ № 4 м. Вознесенська по відношенню до обслуговуючого персоналу, прискипливого ставлення до учениці Лоцькинської ЗОШ І-ІІІ ст. Питання вивчені та підготовлено службові директору департаменту.

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

Протягом січня-грудня 2022 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 04.01.2022 № 03 "Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації на 2022 рік".

За звітний період звернень на особистому прийомі не було.

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 протягом звітного періоду надійшло з м. Миколаєва, серед районів: Баштанського (Братська селищна ТГ, Горохівська сільська ТГ та Казанківська селищна ТГ). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка, Миколаївського та Первомайського районів.

Головний спеціаліст відділу
управління персоналом

Наталія МАЗУР