

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян у
департаменті освіти і науки облвійськкадміністрації
за 2025 рік

За 2025 рік до департаменту надійшло **248 звернень** громадян (у тому числі 119 звернень від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2024 року збільшилась на 30 (12 %). 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 додаткові питання до класифікатора звернень (наказ департаменту від 02.01.2025 № 04).

З **Міністерства освіти і науки України** протягом 2025 року надійшло **48** звернень, що на 12 звернення більше, ніж у відповідному періоді 2024 року, з **облвійськкадміністрації** – **136** (у т. ч. 93 звернення від Урядової гарячої лінії) (+23), безпосередньо до департаменту – **47** (- 5), з **інших організацій** – **12** (+6).

Протягом звітного періоду надійшло **84 електронних звернень**, що на 41 звернення більше ніж у минулому році. З них на 43 надано відповіді з роз'ясненнями, 30 – направлено за належністю, на 11 надіслано інформації на узагальнення відповідальним структурним підрозділам ОВА.

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

питання роботи зі зверненнями громадян за підсумками 9 місяців 2025 року розглянуто на колегії департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації 29.10.2025;

щокварталу питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на апаратних нарадах при директорові департаменту (за підсумками I кварталу 2025 – протокол від 14.04.25, за підсумками I півріччя – протокол від 21.07.25, за підсумками 2025 року – протокол від 12.01.26);

постійно надається методична допомога відповідальним працівникам за організацію роботи зі зверненнями громадян в установах та закладах освіти обласного підпорядкування у телефонному режимі або через електронні засоби спілкування;

згідно з планом роботи департаменту вивчення питання стану роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих департаменту закладах та установах освіти проведено у КЗ «Миколаївський спортивний ліцей» Миколаївської обласної ради, КЗ «Миколаївський обласний центр національно-патріотичного виховання, туризму та краєзнавства» Миколаївської обласної ради, відділі освіти, молоді, спорту, культури та правопорядку Веснянської сільської ради Миколаївського району Миколаївської області, Вознесенському професійному аграрному ліцеї. Аналіз проведеного моніторингу показав, що на місцях забезпечується виконання Закону України "Про звернення громадян", дотримуються вимоги Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, здійснюється особистий прийом керівниками закладів освіти з дотриманням

правил безпеки під час сигналу «Повітряна тривога». Під час проведення моніторингу були надані такі рекомендації:

затвердження графіку проведення телефонних «гарячих» ліній та Порядку їх проведення;

затвердження Положення про роботу «телефону довіри»;

оприлюднення інформації щодо графіків особистого прийому громадян, проведення телефонних «гарячих» ліній та роботи «телефону довіри» на сайтах закладів та установ освіти;

внесення змін та доповнень до переліку додаткових питань, які порушуються у зверненнях громадян;

оформлення журналів особистого прийому керівництвом закладів та установ освіти;

щоквартально розглядати питання роботи зі зверненнями громадян на нарадах під головуванням керівника закладу/установи освіти.

Рекомендації враховані закладами та установами освіти, надіслані відповідні інформації щодо їх виконання.

Протягом 2025 року надійшло **3 повторних звернення**, у порівнянні зі звітним періодом 2024 року на 2 більше. Звернення, стосувались таких питань: неотримання заявницею відповіді на попереднє звернення щодо неправомірної діяльності коменданта Південноукраїнського ПЛ, забезпечення безкоштовним харчуванням дітей Врадіївського ліцею № 2, навчання дитини з ООП після закінчення 9 класу спеціальної школи. Усі звернення розглянуто повторно та надано роз'яснення заявникам у встановлений термін.

У 2025 році до департаменту надійшло **29 колективних звернень**, що на 6 менше ніж у 2024 році. Колективні звернення стосувалися в основному облаштування безпечного укриття у ЗДО, визначення форми навчання у ЗЗСО, вирішення ситуації у Кривоозерському ПАЛ, відновлення роботи ЗДО, капітального ремонту Новомиколаївського ліцею Первомайського р-ну, припинення проведення перевірок у КЗ «Лисогірська спеціальна школа», створення безпечного освітнього середовища у КЗ "Мішково-Погорілівський академічний ліцей "Інгульський", оплата праці педагогічних працівників ЗДО (Пересадівський ЗДО "Колосок" Воскресенської селищної ради Миколаївської області). Порівнюючи з минулим роком, помітна тенденція щодо зменшення кількості колективних звернень та в умовах воєнного стану кардинально змінилась тематика питань, з якими звертаються заявники. Усі звернення розглянуті без порушень термінів, 10 звернень направлено за належністю, на 19 надано роз'яснення.

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, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Найбільше звернень надійшло від таких категорій населення: особи з інвалідністю I, III груп, пенсіонери, зі статусом "багатодітна сім'я", ВПО.

"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 наказами департаменту від 02.01.2025 № 03 та від 05.02.2025 № 46 (зміни). На 2025 рік заплановано 484 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено - 484 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, прийому до державних закладів професійної (професійно-технічної) освіти області у 2024 році, вступу до закладів вищої освіти області у 2025 році, проведення державної підсумкової атестації та національного мультипредметного тестування в закладах загальної середньої освіти області, початку нового 2025/2026 навчального року в закладах загальної середньої освіти області з урахуванням форм навчання, оздоровлення дітей різних категорій, організації відпочинку та дозвілля дітей та молоді, відновлення та роботи ЗО в умовах воєнного стану у 2025 році. Звернень від громадян на «гарячі» лінії департаменту протягом звітного періоду не надходило.

Інформація про їх проведення висвітлена на офіційному вебсайті департаменту освіти і науки облдержадміністрації <https://oblosvita.mk.gov.ua/ua/1567367512/1567368607/>

Систематично працює «телефон довіри» згідно з порядком, затвердженим та зареєстрованим у головному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 71/1983 та відповідно до наказу департаменту від 02.01.2025 № 01. «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.

Зазначеним вище наказом визначено відповідальних осіб за роботу «телефону довіри».

Протягом 2025 року за "телефоном довіри" звернень не надходило.

Інформація про його роботу висвітлена на офіційному вебсайті департаменту освіти і науки облдержадміністрації <https://oblosvita.mk.gov.ua/ua/1567367512/1567368623/>

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 наказами департаменту від 02.01.2025 № 02 "Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації на 2025 рік" та від 05.02.2025 № 47 (зміни).

Усього 2025 рік заплановано 72 особистих прийоми, проведено - 72; із запланованих 72 виїзних прийомів проведено 72. Протягом зазначеного періоду звернення на особистих прийомах не надходили.

Протягом звітнього періоду до департаменту надійшло **47 запитів на публічну інформацію**, у порівнянні з 2024 роком на 8 запитів більше. З них: через органи влади - 29 (62 %), безпосередньо до департаменту - 15 (32%), інших установ – 3 (6 %).

Аналіз кількості запитів на публічну інформацію протягом звітнього періоду за категоріями запитувачів свідчить, що від фізичних осіб надійшло 37 (79 %), від засобів масової інформації (журналістів) – 8 (17 %), від юридичних осіб – 2 (4 %).

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва – 34 та м. Первомайська - 20, серед районів – Первомайського (85) та Баштанського (28). Але найбільша кількість звернень надійшла від громадян Кривоозерської ТГ (55) (з них 49 звернень від працівників та студентів Кривоозерського ПАЛ, а саме: Підвисоцької О.В., Попової Н.М., Дуднік А.І.) та Владіївської ТГ (14). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка (1) та Вознесенського р-ну (21). Жодних звернень за звітний період не надходило від громадян Софіївської, Широківської, Бузької, Веселинівської, Дорошівської, Мостівської, Новомар'ївської, Прибузької, Березанської, Веснянської, Галицинівської, Нечаянської, Ольшанської, Очаківської, Радсадівської, Сухоеланецької, Чорноморської, Синюхинобрідської ТГ області.

Головний спеціаліст відділу
управління персоналом
та організаційної роботи



Наталія МАЗУР

05.01.2026