

**Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян
у департаменті освіти і науки облвійськадміністрації
за 9 місяців 2024 року**

За 9 місяців 2024 року до департаменту (з урахуванням звернень, що надійшли на Урядову «гарячу» лінію) надійшло **144 звернення громадян**, що на 4 звернення менше, ніж за аналогічний період 2023 року.

З них:

від Міністерства освіти і науки України – 24 звернення від їх загальної кількості або 17 % (за 9 місяців 2023 року відповідно 14 або 9%);

від Миколаївської облвійськадміністрації – 80 або 56 % (101 або 68 %) (у т. ч. 50 звернень від Контактного центру «Урядової гарячої лінії»);

від інших установ – 6 або 4 % (2 або 1 %);

безпосередньо від громадян до департаменту – 34 або 23 % (31 або 21 %).

Колективних звернень надійшло 27 (19 % від загальної кількості звернень), що на 1 звернення більше, ніж за звітний період 2023 року.

Колективні звернення стосувалися в основному діяльності дошкільних закладів освіти (далі – ЗДО), закладів загальної середньої освіти (далі – ЗЗСО), та закладів позашкільної освіти (далі – ЗПО) (закриття, збереження, об'єднання класів), будівництво та облаштування укриттів у ЗО, створення академічних ліцеїв, проведення будівельних робіт у ЗЗСО після руйнувань внаслідок ракетних атак РФ, організації освітнього процесу у закладах освіти області (в умовах воєнного стану), визначення форми навчання у закладах освіти (далі – ЗО) в умовах воєнного стану, сприяння у своєчасній видачі документів про вищу освіту у МНУ ім. В.О. Сухомлинського, кадрових питань (подовження контракту з керівником ЗЗСО).

Порівнюючи з минулим роком, помітна тенденція щодо збільшення кількості колективних звернень та в умовах воєнного стану кардинально змінилась тематика питань, з якими звертаються заявники.

Протягом звітної періоду, як і за 9 місяців 2023 року, **повторних звернень** до департаменту не надходило.

Особисті прийоми директором департаменту та його заступниками у 2024 році здійснюються відповідно до графіків, затверджених наказами, та Порядку організації і проведення особистих та особистих виїзних прийомів

громадян директором, заступниками директора департаменту, зареєстрованого у головному управлінні юстиції у Миколаївській області, та з дотриманням правил безпеки під час сигналу «Повітряна тривога». Інформація про проведення особистих прийомів директором департаменту та його заступниками висвітлена на офіційному вебсайті департаменту. За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі було 2 звернення, у відповідному періоді 2023 року звернень не було. На особистому прийомі були розглянуті питання щодо відмови у прийнятті звернення адміністрацією ліцею та надання пояснень щодо навчання в 2024-2025 роках Михайлівського ліцею за змішаною формою навчання. Усі звернення розглянуті вчасно та надані відповіді заявникам.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом у департаменті протягом звітної періоду відповідно до наказу та Порядку проведення прямих

телефонних «гарячих» ліній директором департаменту та заступниками директора функціонують **телефонні "гарячі" лінії**. Протягом 9 місяців 2024 року із запланованих 310 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено – 310 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 2024 році, проведення державної підсумкової атестації та національного мультипредметного тестування в закладах загальної середньої освіти області, початку нового 2024/2025 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 2024 році.

Порівнюючи кількість звернень на "гарячі" лінії протягом 4 років, помітно визначається тенденція стабільності їх надходження.

Систематично працює **«телефон довіри»** згідно з наказом та порядком, затвердженим і зареєстрованим у головному управлінні юстиції у Миколаївській області. Інформація про "телефон довіри" висвітлена на офіційному вебсайті департаменту. Протягом звітного періоду звернень на «телефон довіри» не надходило.

Протягом звітного періоду надійшло **29 електронних звернень**, що на 9 звернень більше, ніж у звітному періоді 2023 року. З них 16 звернень направлено за належністю, на 13 надано відповіді з роз'ясненнями.

Основні питання, порушені в електронних зверненнях:

правомірність встановлення в освітніх закладах м. Південноукраїнськ рамок, металошукачів та залучення працівників поліції;

несправедливе виставлення оцінок учням при дистанційному навчанні;

відсутність пожежної сигналізації, укриття та опалення у ЗДО;

відмова заявника в офлайн навчанні;

відрахування студента ЗВО;

щодо правомірності закриття Петропавлівської філії ліцею "Успіх" Доманівської селищної ради Миколаївської області;

перезавантаження класів у ЗЗСО;

організація безкоштовного харчування для дитини з багатодітної сім'ї.

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва - 44, серед районів – Миколаївського (55) та Баштанського (31). Але найбільша кількість звернень надійшла від громадян Южноукраїнської міської ТГ (18) та Березнегуватської селищної ТГ (10). Найменша кількість звернень надійшла з м. Вознесенська (1) та Миколаївського р-ну (10). Жодних звернень за звітний період не надходило від громадян м. Баштанка.

Департамент здійснює контроль за організацією роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих установах, проводячи, згідно з планом роботи на рік, моніторинги установ і закладів освіти та узагальнюючи їх щоквартальні звіти. У зв'язку з введенням в Україні воєнного стану та з метою дотримання безпечних умов протягом січня-вересня 2024 моніторинг проводився дистанційно у відділі освіти, культури, молоді та спорту Благодатненської сільської ради Первомайського р-ну, КЗ «Антонівський мистецький ліцей» та Обласному еколого-натуралістичному центрі учнівської молоді.

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».

Головний спеціаліст
відділу управління персоналом
та організаційної роботи

Наталія МАЗУР