

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян у
департаменті освіти і науки облдержадміністрації
за I квартал 2023 року

За січень-березень 2023 року до департаменту надійшло **49 звернень** громадян (у тому числі 26 звернень від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2022 року зменшилась на 48 (51 %). 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-березня 2023 року надійшло **5 звернення**, що на 1 менше, ніж у відповідному періоді 2022 року, з **облдержадміністрації** – **36** (у т. ч. 25 звернень від Урядової гарячої лінії) (-22), **безпосередньо до департаменту** – 8 (-2), з **інших організацій** звернень не надходило (-1).

Протягом звітнього періоду надійшло 4 електронних звернення, що на 1 звернення більше ніж у минулому році. З них на 1 надано відповідь з роз'ясненнями, 3 – направлено за належністю.

За звітний період роз'яснення надані на 37 звернень, інформацію на узагальнення структурним підрозділам ОВА надано на 4 звернення та 8 звернень направлено за належністю.

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);

- 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 у березні 2023 року проведено моніторинг стану роботи зі зверненнями громадян у КЗ “Миколаївська спеціальна школа № 1” Миколаївської обласної ради. Моніторинг проводився з урахуванням карантинних обмежень та обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану та можливістю забезпечення безпеки. Під час проведення моніторингу надано рекомендації для врахування у подальшій роботі стосовно затвердження переліку додаткових питань, які порушуються у зверненнях, та оприлюднення на сайті закладу інформації щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

Протягом січня-березня 2023 року обґрунтованих повторних звернень не надходило, у звітному періоді 2022 року було 1 повторне звернення.

У січні-березні 2023 року до департаменту надійшло **10 колективних звернень**, як і у відповідному періоді 2022 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: особи з інвалідністю II та III груп, ветеран праці, пенсіонер.

"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. На січень-березень 2022 року заплановано 39 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено - 39 з питань відновлення пошкоджених/зруйнованих закладів освіти, забезпечення температурного режиму в закладах освіти, організації відпочинку та дозвілля дітей і молоді.

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-березня 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 облдержадміністрації на 2023 рік".

Усього на I квартал 2023р. заплановано **18 особистих прийомів, проведено - 18**; із запланованих **18 виїзних прийомів проведено 18**. 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 протягом звітного періоду надійшло з м. Миколаєва, серед районів: Первомайського (Кривоозерська селищна ТГ) та Вознесенського (Братська селищна ТГ). Найменша кількість звернень надійшла з Миколаївського району.

Головний спеціаліст відділу
управління персоналом

Наталія МАЗУР