

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян у
департаменті освіти і науки облдержадміністрації
за I квартал 2024 року

За січень-березень 2024 року до департаменту надійшло **35 звернень** громадян (у тому числі 14 звернень від Урядової гарячої лінії та 3 звернення – на «гарячу» лінію департаменту), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2023 року зменшилась на 14 (71 %). 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 02.04.2018 № 228).

З **Міністерства освіти і науки України** протягом січня-березня 2024 року надійшло **4 звернення**, що на 1 звернення менше, ніж у відповідному періоді 2023 року, з **облдержадміністрації** – **23** (у т. ч. 13 звернень від Урядової гарячої лінії) (-13), безпосередньо до департаменту – **7** (-1), з **інших організацій** – **2** (+2).

Протягом звітнього періоду надійшло 9 електронних звернень, що на 5 звернень більше ніж у минулому році. З них на 6 надано відповіді з роз'ясненнями, 1 – 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 2024 року розглянути на колегії департаменту освіти і науки облдержадміністрації у I кварталі 2025 року;

- щокварталу питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на апаратних нарадах при директорові департаменту (за підсумками 2023 року – протокол від 08.01.24, за підсумками I кварталу 2024 – протокол від 29.04.24; за підсумками I півріччя 2024 року – протокол від 07.10.24);

- 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 проведено у відділі освіти, культури, молоді та спорту Благодатненської сільської ради Первомайського р-ну, КЗ «Антонівський мистецький ліцей».

Протягом січня-березня 2024 року обґрунтованих повторних звернень не надходило, так само, як і у звітньому періоді 2023 року.

У січні-березні 2024 року до департаменту надійшло **2 колективних звернення**, що на 8 менше ніж у відповідному періоді 2023 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, саодинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Найбільше звернень надійшло від таких категорій населення: особи з інвалідністю III групи, 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 02.01.2024 № 03. На січень-березень 2024 року заплановано 13 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено - 16 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, організації відпочинку та дозвілля дітей і молоді, впровадження в ліцеях м. Южноукраїнськ проекту "Офіцер безпеки".

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 02.01.2024 № 02 закріплено відповідальних осіб за роботу «телефону довіри».

Протягом січня-березня 2024 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 03.01.2024 № 04 "Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації на 2024 рік".

Усього на I квартал 2021р. було заплановано **18 особистих прийомів, проведено - 18; із запланованих 18 виїзних прийомів проведено 18.** Протягом зазначеного періоду звернення на особистих прийомах не надходили.

Це зумовлено тим, що згідно з УПУ від 24.02.22 №64/2022 на території України введено воєнний стан та обмежено доступ до закладів та установ освіти.

Серед міст найбільше звернень протягом звітного періоду надійшло з м. Миколаєва та м. Южноукраїнська, серед районів: Баштанського (Новобузька міська ТГ). Найменша кількість звернень надійшла з м. Перовомайська, Вознесенського району.