

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян у
департаменті освіти і науки облвійськкадміністрації
за I квартал 2025 року

За січень-березень 2025 року до департаменту надійшло **87 звернень** громадян (у тому числі 33 звернення від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2024 року збільшилась на 52 (30 %). 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 січня-березня 2025 року надійшло **9** звернень, що на **9** звернень більше, ніж у відповідному періоді 2024 року, з **облвійськкадміністрації** – **47** (у т. ч. 30 звернень від Урядової гарячої лінії) (+24), безпосередньо до департаменту – **19** (+12), з **інших організацій** – **8** (+6).

Протягом звітнього періоду надійшло **19 електронних звернень**, що на 10 звернень більше ніж у минулому році. З них на 13 надано відповіді з роз'ясненнями, 6 – 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 розглянуто на колегії департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації 06.03.2025;

щокварталу питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на апаратних нарадах при директорові департаменту (за підсумками 2024 року – протокол від 27.01.25, за підсумками I кварталу 2025 – заплановано на 14.04.25);

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». Аналіз проведеного моніторингу показав, що у закладі 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 надано рекомендації для врахування у подальшій роботі стосовно оформлення справ.

Протягом січня-березня 2025 року обґрунтованих **повторних звернень** не надходило, так само, як і у звітньому періоді 2024 року.

У січні-березні 2025 року до департаменту надійшло **14 колективних звернень**, що на 12 більше ніж у відповідному періоді 2024 року. Громадяни звертались з питань надання дозволу на проведення навчання в змішаній формі, будівництва укриття, відновлення роботи ЗДО, капітального ремонту ЗЗСО. Усі звернення розглянуті без порушень термінів, 4 звернення направлено за належністю, на 10 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 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 наказами департаменту від 02.01.2025 № 03 та від 05.02.2025 № 46 (зміни). На січень-березень 2025 року заплановано 50 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено - 50 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, організації відпочинку та дозвілля дітей і молоді, відновлення та робота закладів освіти у період воєнного стану у 2025 році, організація харчування у закладах загальної середньої освіти. 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 січня-березня 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 02.01.2024 № 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 на I квартал 2025 року заплановано 18 особистих прийомів, проведено - 18; із запланованих 18 виїзних прийомів проведено 18. Протягом зазначеного періоду звернення на особистих прийомах не надходили.

Протягом звітнього періоду до департаменту надійшло **13 запитів на публічну інформацію**, у порівнянні з 2024 роком на 5 запитів більше. Усі запити надійшли через органи влади (від облвійськкадміністрації та Представника Уповноваженого ВРУ з прав людини).

Аналіз кількості запитів на публічну інформацію протягом звітнього періоду за категоріями запитувачів свідчить, що від фізичних осіб надійшло 12 (92 %), від засобів масової інформації (журналістів) – 1 (8 %).

Серед міст **найбільше звернень** протягом звітнього періоду надійшло з м. Миколаєва (6) та м. Первомайська (7), серед районів: Первомайського (32) (Кривоозерська селищна ТГ – переважна кількість від голови профспілки, підприємців та здобувачів освіти Кривоозерського ПАЛ) та Миколаївського (14). **Найменша кількість звернень** надійшла з м. Вознесенська та Вознесенського району. **Жодних звернень не надходило** з м. Баштанка.

Головний спеціаліст відділу
управління персоналом
та організаційної роботи



Наталія МАЗУР

05.04.2025