

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

За січень-червень 2025 року до департаменту надійшло **156 звернень** громадян (у тому числі 73 звернення від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2024 року збільшилась на 76 (49 %). 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-червня 2025 року надійшло **11** звернень, що на 1 звернення менше, ніж у відповідному періоді 2024 року, з **облвійськадміністрації** – **105** (у т. ч. 74 звернень від Урядової гарячої лінії) (+58), безпосередньо до департаменту – **29** (+12), з **інших організацій** – **11** (+7).

Протягом звітнього періоду надійшло **31 електронне звернення**, що на 16 звернень більше ніж у минулому році. З них на 20 надано відповіді з роз'ясненнями, 11 – 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 облвійськадміністрації 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 – протокол від 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» та КЗ «Миколаївський обласний центр національно-патріотичного виховання, туризму та краєзнавства учнівської молоді». Аналіз проведеного моніторингу показав, що у закладах 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, затвердження переліку додаткових питань з розгляду звернень, розроблення Порядку роботи зі зверненнями громадян, які

надходять за «телефоном довіри». Рекомендації враховані закладами та надіслані відповідні інформації щодо їх виконання.

Протягом січня-червня 2025 року надійшло **3 повторних звернення**, у порівнянні зі звітним періодом 2024 року на 3 більше. Звернення стосувались побиття дитини у Вознесенській школі № 6, відновлення водопостачання на прилеглий до ЧНУ території, вирішення ситуації у Кривоозерському ПАЛ, 2 звернення було направлено, відповідно до ст.7 ЗУ «Про звернення громадян», за належністю, на 1 надано роз'яснення у встановлений термін.

У січні-червні 2025 року до департаменту надійшло **18 колективних звернень**, що на 3 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, можливого булінгу відносно неповнолітньої здобувачки освіти у Кривоозерському ПАЛ, надання дозволу Кавказькому лицю Березнегуватської селищної ради на проведення навчання в змішаній формі, захисту педагогічного колективу Братського лицю № 1. Усі звернення розглянуті без порушень термінів, 5 звернень направлено за належністю, на 13 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, 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 січень-червень 2025 року заплановано 169 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено - 169 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 звітнього 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-червня 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 півріччя 2025 року заплановано 36 особистих прийомів, проведено - 36; із запланованих 36 виїзних прийомів проведено 36. Протягом зазначеного періоду звернення на особистих прийомах не надходили.

Протягом звітнього періоду до департаменту надійшло **19 запитів на публічну інформацію**, у порівнянні з 2024 роком на 6 запитів більше. Усі запити надійшли через органи влади (від облвійськкадміністрації, Представника Уповноваженого ВРУ з прав людини, журналістів, громадян).

Аналіз кількості запитів на публічну інформацію протягом звітнього періоду за категоріями запитувачів свідчить, що від фізичних осіб надійшло 16 (84 %), від засобів масової інформації (журналістів) – 3 (15 %).

Серед міст **найбільше звернень** протягом звітнього періоду надійшло з м. Миколаєва (14) та м. Первомайська (9), серед районів: Первомайського (65) (Кривоозерська селищна ТГ – переважна кількість від голови профспілки, педпрацівників та здобувачів освіти Кривоозерського ПАЛ) та Баштанського (25). **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

05.07.2025