

**Інформація  
про стан роботи зі зверненнями громадян  
у департаменті освіти і науки облвійськадміністрації  
за I півріччя 2026 року**

У I півріччі 2026 року до департаменту надійшло 128 звернень громадян (у тому числі 64 звернення від Урядової гарячої лінії через облвійськадміністрації, Міністерство освіти і науки України (далі – МОНУ) та Контактний центр у Миколаївській області), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2025 року зменшилась на 28 (21 %). Крім того, на виконання постанови Кабінету Міністрів України (далі – ПКМУ) від 24.09.2008 № 858 та з урахуванням змін відповідно до ПКМУ від 21.02.2018 № 94 затверджено додаткові питання до Класифікатора звернень громадян (наказ департаменту від 02.01.2025 № 04).

**З МОНУ** протягом I півріччя 2026 року надійшло 13 звернень, що на 2 більше, ніж у відповідному періоді 2025 року, з **облвійськадміністрації** - 83 (у т.ч. 61 звернення від Урядової гарячої лінії (-22), **безпосередньо до департаменту** – 31 (+2), з **інших організацій** – 1 (-10).

Протягом звітної періоду надійшло **41 електронне звернення**, що на 10 звернень більше ніж у минулому році. З них 2 – вирішено позитивно, на 1 – надіслано інформацію на узагальнення, на 30 надіслано відповіді з роз'ясненнями, 9 – 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 2025 року розглянуто на колегії департаменту освіти і науки облвійськадміністрації 26.02.2026;

щокварталу питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на апаратних нарадах при директорові департаменту (за підсумками 2025 року – протокол від 12.01.2026, за підсумками I кварталу 2026 – протокол від 13.04.2026);

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 обласний центр науково-технічної творчості учнівської молоді» Миколаївської обласної ради та ВОКМС Воскресенської селищної ради. Аналіз проведеного моніторингу показав, що у закладах забезпечується виконання ЗУ «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 додаткових питань з розгляду звернень, розроблення Порядку роботи зі зверненнями громадян, які надходять на телефони «гарячих» ліній та «телефон довіри». Рекомендації враховані закладами та надіслані відповідні інформації щодо їх виконання.

Протягом січня – червня 2026 року надійшло **3 повторних звернення**, що у порівнянні зі звітним періодом 2025 становить однакову кількість. Звернення стосувались неналежного стану утримання території Мартинівського ЗДО "Колосок", порушення права на освіту та продовження навчання доньки заявниці, дитини з інвалідністю у 10 класі КЗ "Вознесенська спеціальна школа". Усі звернення розглядались департаментом, за результатами розгляду заявникам надано відповіді з роз'ясненнями згідно з термінами.

У січні-червні 2026 року до департаменту надійшло **11 колективних звернень**, що на 7 звернень менше, ніж у відповідному періоді 2025 року. Громадяни звертались з питань: надання можливості продовжити навчання у 10-11 класах випускникам 9 класів за Державним стандартом повної ЗСО, який не належить до стандартів НУШ (м. Південноукраїнськ); дотримання поетапності освіти та захисту прав учнів 9 класів Новоодеських ліцеїв № 1,2,3 2025/2026 н.р. на завершення навчання у рідних ЗО; сприяння у вирішенні конфліктної ситуації у Кривоозерському ліцеї № 2 та захисту честі і гідності педагогічного колективу від цькування педагогів матір'ю одієї з учениць ліцею у соцмережах; правомірність закриття школи та дитячого садочку у с. Новоолександрівка Братської ТГ; правомірність пониження ступеня закладу освіти з ліцею до гімназії в межах реалізації освітньої реформи (с. Кам'яний Міст (Кам'яномостівська ТГ Первомайського р-ну); подальше функціонування Братського ліцею № 1; захист конституційних прав дітей на освіту, пільгове харчування та безпеку (ЗДО "Казка" с. Калинівка Миколаївського р-ну); забезпечення належних умов навчання та безпеки учнів гімназії № 50 Миколаївської міської ради. Усі звернення розглянуті без порушень термінів, 5 звернень направлено за належністю, на 6 надано роз'яснення.

Особлива увага також приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Найбільше звернень надійшло від таких категорій населення: особи з інвалідністю, пенсіонери, ВПО, зі статусом «багатодітна сім'я», військовослужбовці, УБД.

«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 02.01.2026 № 02. На I півріччя 2026 року заплановано 250 «гарячих» ліній, спеціалістами департаменту проведено – 250 з питань підготовки до опалювального періоду, забезпечення температурного режиму в закладах освіти, організації відпочинку та дозвілля дітей і молоді, відновлення та функціонування ЗО у період воєнного стану у 2026 року, організації харчування у ЗО області, оздоровлення дітей різних категорій влітку 2026 року, прийому до державних ЗПО у 2026 році, вступу до ЗВО та ЗФПО у 2026 році, проведення ДПА та НМТ у ЗЗСО області у 2026 році. Звернень від громадян на «гарячі» лінії департаменту протягом звітного періоду не надходило.

Інформація про їх проведення висвітлена на офіційному вебсайті департаменту освіти і науки облвійськадміністрації <https://oblosvita.mk.gov.ua/ua/1567367512/1567368607/>.

Систематично працює «телефон довіри» згідно з Порядком, затвердженим та зареєстрованим у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 71/1983 та відповідно до наказу департаменту від 02.01.2026 № 03. «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 2026 року за «телефоном довіри» звернень не надходило.

Інформація про його проведення висвітлена на офіційному вебсайті департаменту освіти і науки облвійськадміністрації <https://oblosvita.mk.gov.ua/ua/1567367512/1567368623/>.

**Особисті та особисті виїзні прийоми** здійснюються відповідно до Порядку їх проведення, затвердженого наказом департаменту від 13.08.2013 № 112, який зареєстровано у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 70/1982 та відповідно до наказу департаменту від 02.01.2026 № 01.

Усього на I півріччя 2026 року заплановано 36 особистих прийомів, проведено – 36; із запланованих 36 виїзних прийомів проведено – 36. Протягом звітного періоду звернення на особистих прийомах не надходили.

Протягом I півріччя 2026 року до департаменту надійшло **25 запитів на публічну інформацію**, у порівнянні з 2025 роком на 6 запитів більше. Усі запити надійшли через органи влади, переважно від облвійськадміністрації, журналістів, громадян.

Аналіз кількості запитів протягом звітного періоду за категоріями запитувачів свідчить, що від фізичних осіб надійшло 3 (12%) від журналістів, 4 (16%) – від фізичних осіб, 1 (4%) – від інших організацій та 17 (68%) – від облвійськадміністрації. Усі запити були розглянуті у зазначені строки: на 1 -

відмовлено у задоволенні (у запиті не вказано назву міста, стосовно якого запитувач хотів дізнатись інформацію), на 15 надано інформації на узагальнення відповідальним установам, підпорядкованим облвійськкадміністрації, 1 – направлено за належністю, на 8 надано відповіді.

Серед міст найбільше звернень протягом звітного періоду надійшло з м. Миколаєва (32), м. Первомайська (13), Первомайського р-ну (26) та Миколаївського р-ну (14). Найменша кількість звернень надійшла з м. Вознесенськ (11), Баштанського (11) та Вознесенського (11) р-нів. Жодних звернень не надходило з м. Баштанка.

Головний спеціаліст відділу  
управління персоналом та  
організаційної роботи



Наталія МАЗУР

06.07.2026