

**Аналітична доповідь
про стан роботи зі зверненнями громадян
за 9 місяців 2022 року**

За 9 місяців 2022 року до департаменту (з урахуванням звернень, що надійшли на Урядову телефонну «гарячу» лінію) надійшло 162 звернення громадян, що на 122 звернення менше, ніж за аналогічний період 2021 року.

Надходження звернень від громадян до органів виконавчої влади значно зменшилось **2022** – 162 (**2021** – 284, **2020** – 311, **2019** - 521).

З них:

від Міністерства освіти і науки України – 28 звернень від їх загальної кількості або 17 % (за 9 місяців 2022 року відповідно 15 або 5 %);

від Миколаївської облвійськкадміністрації – 105 або 65 % (216 або 76 %) (у т. ч. 72 звернення від Урядової гарячої лінії та 5 – на "гарячу" лінію голови облдержадміністрації);

від інших установ – 2 або 1 % (10 або 4 %);

безпосередньо від громадян до департаменту – 27 або 17 % (43 або 15 %).

Колективних звернень громадян надійшло 15 (або 9 % від загальної кількості звернень), що на 15 звернень менше, ніж за звітний період 2021 року.

Колективні звернення стосувалися в основному кадрових питань (збереження соціальних гарантій педпрацівників у зв'язку з воєнним станом), організації навчально-виховного процесу (в умовах воєнного стану), діяльності дошкільних закладів освіти (далі – ЗДО), закладів загальної середньої освіти (далі – ЗЗСО) та закладів освіти інтернатного типу (ліквідація, реорганізація), проведення капітального ремонту ЗЗСО, виплати заробітної плати працівникам закладів освіти під час воєнного стану, неправомірних дій керівництва.

Порівнюючи з минулим роком, помітна тенденція щодо зменшення кількості колективних звернень.

Так, за **9 місяців 2022 року** надійшло 15 (2021 – 30, **2020** – 20, **2019** - 31).

Протягом звітнього періоду повторних звернень до департаменту не надходило. Протягом звітнього періоду 2021 року надійшло 1 повторне звернення.

Порівнюючи кількість повторних звернень протягом 4 років, помітно визначається тенденція зменшення їх надходження.

Так, за **9 місяців 2022 року** надійшло 0 (звітний період **2021** – 1, **2020** – 5, **2019** - 3).

Аналіз усіх звернень свідчить, що найчастіше громадяни зверталися до департаменту з питань:

- про відкриття, недопущення закриття, відновлення роботи закладів освіти – 52 (32%);
- нарахування та виплата коштів (заробітна плата, стипендія) – 25 (15 %);
- неправомірні дії керівництва – 22 (14%);
- кадрові питання – 22(14%);
- матеріально-технічне забезпечення закладів освіти – 13 (8%);
- зарахування , переведення та відрахування учнів – 13 (8%);
- інформаційних запитів – **18**.

Особливу увагу департамент приділяє особистому прийому громадян пільгових категорій.

Звернень заявників зазначеної категорії до департаменту протягом 9 місяців 2022 року надійшло 87 (31% від загальної кількості звернень). Порівняно з відповідним періодом 2020 року – на 32 менше.

Порівнюючи кількість звернень зазначених вище категорій заявників протягом 4 років, помітно визначається тенденція зменшення їх надходження.

Так, за **9 місяців 2022 року** надійшло 16 (звітний період **2021** – 87, **2020** – 119, **2019** - 278).

У своїх зверненнях, а це в основному звернення пенсіонерів, багатодітних сімей, одиноких матерів, внутрішньо переміщені особи та військовослужбовці, заявники порушують питання:

організації безоплатного харчування дітям з багатодітних та малозабезпечених сімей;

невиплати стипендій;

недотримання температурного режиму;

правомірності закриття ЗЗСО та шкіл-інтернатів.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі звернень не було, у відповідному періоді 2021 року розглянуто 1 звернення.

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.

Протягом 9 місяців 2022 року із запланованих 227 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено – 227 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, прийому до державних закладів професійної (професійно-технічної) освіти області у 2022 році, вступу до закладів вищої освіти області у 2022 році, проведення державної підсумкової атестації в закладах загальної середньої освіти області, оздоровлення дітей різних категорій влітку 2022 року, початку нового 2022/2023 навчального року в закладах загальної середньої освіти області.

Порівнюючи кількість звернень на "гарячі" лінії протягом 4 років, помітно визначається тенденція зменшення їх надходження.

Так, протягом **9 місяців 2022 року** на «гарячі» лінії надійшло 2 звернення (звітний період **2021** – 0, **2020** – 2, **2019** - 2, **2018** - 5).

Протягом звітного періоду звернень на «телефон довіри» не надходило.

Відповідно до зміненої статті 5 Закону «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції звернення громадян можуть бути надіслані електронною поштою з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу департаменту osvita@mk.gov.ua та через рубрику "Електронне звернення" на сайті департаменту.

Протягом звітного періоду надійшло 29 електронних звернень, що на 14 звернень більше, ніж у звітному періоді 2021 року. З них 7 звернень направлено

за належністю, розгляд 2 звернень призупинено з початком повномасштабної війни в Україні, на 4 надано відповіді з роз'ясненнями, 1 – вирішено позитивно.

Основні питання, порушені в електронних зверненнях:

вступ до ЗП(ПТ)О;

поновлення на роботі під час воєнного стану в країні;

виплата заробітної плати у ЗДО м. Снігурівка під час тимчасової окупації;

отримання документів про освіту у ЗЗСО під час вимушеної евакуації за кордон з тимчасово окупованих територій;

оформлення планових щорічних відпусток педпрацівникам області під час воєнного стану;

зарахування дітей у ЗЗСО м. Миколаєва з тимчасово окупованого м. Херсона;

потреба у ноутбуках для ЗЗСО Снігурівської громади для відновлення дистанційного навчання в умовах війни;

можливість навчання у ЗЗСО Миколаївської обл., знаходячись за кордоном у вимушеній евакуації;

правомірність проведення онлайн уроків під час сигналу «Повітряна тривога».

За 9 місяців 2022 року до департаменту надійшло 18 запитів на публічну інформацію. З них: через органи влади - 13 (72 %), безпосередньо до департаменту - 5 (28 %).

Аналіз кількості запитів на публічну інформацію протягом звітнього періоду за категоріями запитувачів свідчить, що усі запити надійшли від фізичних осіб.

Порівнюючи кількість запитів протягом 4 років, помітно визначається тенденція зменшення їх надходження: **9 місяців 2022 року – 18, 2021 - 71, 2020 - 35, 2019 - 40.**

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва - 24, серед районів – Баштанського (63) та Вознесенського (23) (найбільша кількість звернень надійшла від громадян Братської ТГ (14)). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка (1) та Первомайського р-ну (12). *(у розрізі ТГ див. слайд 16).*

Протягом 9 місяців 2022 року департаментом освіти і науки облвійськкадміністрації забезпечено розгляд 72 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через контактний центр Миколаївської області. Це 44% від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітнього періоду 2022 року до департаменту. У порівнянні з 2021 роком кількість звернень зменшилась на 46. Найбільшою за чисельністю категорією питань у зверненнях є реорганізація/ліквідація закладів освіти, виплата стипендій, зарахування дітей у ЗЗСО м. Миколаєва, кадрові питання, нарахування та виплата заробітної плати працівникам закладів освіти та інші. За станом на 28.10.2022 всі звернення опрацьовані згідно з чинним законодавством, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були поінформовані заявники, облвійськкадміністрація та контактний центр Миколаївської області.

Департамент здійснює контроль за організацією роботи зі зверненнями

громадян у підпорядкованих установах, проводячи, згідно з планом роботи на рік, моніторинги установ і закладів освіти та узагальнюючи їх щоквартальні звіти, але у зв'язку з уведенням в Україні воєнного стану моніторинг не проводився.

Протягом 9 місяців 2022 року працівникам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян, надавалась методична допомога та рекомендації.

Головний спеціаліст відділу
управління персоналом

Наталія МАЗУР