

Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської обласної адміністрації

від 06.03.2025 _____

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 2024 рік

На виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008р. №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» інших нормативно-правових актів з питання роботи зі зверненнями громадян у департаменті освіти і науки обласної адміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 2024 року до департаменту надійшло 218 звернень громадян, що на 14 звернень більше, ніж за аналогічний період 2023 року.

Через Урядову «гарячу» лінію надійшло 96 звернень громадян, що на 28 звернень менше, ніж у звітному періоді 2023 року, та 39 запитів на інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту із 218 звернень вирішено позитивно - 3, дано роз'яснення - 124, направлено за належністю - 91.

З Міністерства освіти і науки України протягом 2024 року надійшло 36 звернень, що на 10 більше, ніж у відповідному періоді 2023 року, з обласної адміністрації — 130 (у т. ч. 89 звернень від Урядової гарячої лінії) (+11), безпосередньо до департаменту — 52 (+13), з інших організацій – 6 (+1).

Протягом звітного періоду надійшло 43 електронних звернень, що на 4 звернення більше, ніж у 2023 році. З них 21 звернення направлено за належністю, на 22 надано відповіді з роз'ясненнями.

Колективних звернень надійшло 35, що на 5 звернень більше, ніж за звітний період 2023 року.

Колективні звернення стосувалися в основному питань забезпечення захисними спорудами заклади дошкільної освіти області (далі – ЗДО), тимчасове закриття ЗДО в області на період опалювального сезону, підвезення учнів до закладів загальної середньої освіти області (далі – ЗЗСО), відсутності опалення у закладі фахової передвищої освіти області (далі – ЗФПО), реформування Первомайського ліцею «Ерудит», заміна майстра групи у Кривоозерському ПАЛ, неправомірних дій керівництва.

Протягом звітного періоду до департаменту надійшло 1 повторне звернення, у 2023 році звернень не надходило. Звернення стосувалось питання щодо використання за призначенням захисної споруди цивільного захисту Покровської гімназії. Звернення було розглянуто повторно, заявнику надіслано відповідь з роз'ясненнями у встановлений термін.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі було 2 звернення, у 2023 році звернень не було.

Протягом 2024 року департаментом освіти і науки облвійськадміністрації забезпечено розгляд 96 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через Контактний центр Миколаївської області. Це 44 % від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітного періоду 2024 року до департаменту. У порівнянні з 2023 роком кількість звернень зменшилась на 28. Найбільшою за чисельністю категорією питань у зверненнях є реорганізація закладів освіти, ремонт та облаштування укріплень у ЗО, кадрові питання, забезпечення дітей планшетами та ноутбуками для дистанційного навчання, організація підвезення дітей до ЗО та інші, найбільша кількість звернень мала роз'яснювальний характер. За станом на 01.01.2025 всі звернення були опрацьовані згідно з чинним законодавством та встановлених термінів, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були проінформовані заявники, облвійськадміністрація та Контактний центр у Миколаївській області.

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва - 55, серед районів – Баштанського (47) та Первомайського (38). Але найбільша кількість звернень надійшла від громадян Кривоозерської селищної ради (25), Южноукраїнської міської ТГ (18), Березнегуватської селищної ТГ (12) та Снігурівської міської ради (12). Найменша кількість звернень надійшла з м. Вознесенська (2), м. Первомайська (2) та Миколаївського р-ну (15).

Відділом управління персоналом та організаційної роботи департаменту освіти і науки облвійськадміністрації здійснюється постійний контроль за організацією роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих закладах та установах, проводячи, згідно з планом роботи на рік, моніторинги установ і закладів освіти, узагальнюючи їх щоквартальні звіти. Згідно з планом роботи департаменту протягом 2024 року проведено моніторинг проводився дистанційно у відділі освіти, культури, молоді та спорту Благодатненської сільської ради Первомайського р-ну, КЗ «Антонівський мистецький ліцей», Обласному еколого-натуралістичному центрі учнівської молоді, відділі освіти Бузької сільської ради Вознесенського р-ну та Єланецькому ПАЛ. Моніторинг проводився з урахуванням обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану та можливістю забезпечення безпеки. Під час проведення моніторингу надано рекомендації для врахування у подальшій роботі стосовно внесення змін та доповнень до переліку додаткових питань, які порушуються у зверненнях громадян; оприлюднення інформації щодо графіків особистого прийому громадян, проведення телефонних «гарячих» ліній та роботи «телефону довіри» на сайтах закладів та установ освіти; оформлення журналів особистого прийому керівництвом.

Аналіз проведених перевірок показав, що на місцях 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».

Тому начальникам управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівникам закладів професійної (професійно-технічної), позашкільної та загальної середньої освіти обласного підпорядкування пропонуємо продовжити

роботу над організацією роботи зі зверненнями громадян у закладах та установах освіти відповідно до чинного законодавства, вжити необхідних заходів щодо недопущення порушень термінів розгляду звернень громадян, уважно і ретельно розглядати звернення, давати повні і конкретні відповіді, не допускати в роботі з людьми формалізму та надходження повторних звернень.

У зв'язку із зазначеним вище та для забезпечення виконання вимог законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян колегія

ВИРІШИЛА:

1. Інформацію "Про стан роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік" взяти до відома.

2. Начальникам управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівникам закладів професійної (професійно-технічної), позашкільної та загальної середньої освіти обласного підпорядкування:

1) забезпечувати дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами, внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2023 № 629), а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами, внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 29.11.2024 № 1359).

Термін: постійно

2) вживати невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обгрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", а саме:

недопущення надання неоднозначних, необгрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

проведення постійного контролю за організацією роботи посадових осіб зі зверненнями громадян;

з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

забезпечення функціонування "гарячих" ліній і "телефонів довіри",

проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом за умовами воєнного стану.

Термін: постійно

3) забезпечувати проведення особистих прийомів громадян, роботу прямих телефонних «гарячих» ліній та «телефону довіри»;

Термін: постійно (дотримуючись правил безпеки під час сигналу «Повітряна тривога»)

4) забезпечити належний стан виконавської дисципліни, систематично аналізувати та інформувати населення про стан роботи зі зверненнями громадян, звіти надавати відділу управління персоналом та організаційної роботи департаменту.

Термін: щокварталу до 05 числа

5) продовжити роботу із медіа з висвітлення питань роботи зі зверненнями громадян (публікації в пресі та офіційних вебсайтах, проведення "круглих столів", виступи на радіо та телебаченні).

Термін: постійно,
за умовами воєнного стану

6) проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян (у тому числі тих, що надходять на прямі телефонні лінії) за 2024 рік, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад);

Термін: протягом березня 2025 року, за умовами воєнного стану

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облдержадміністрації до 01 квітня 2025 року.

3. Начальнику відділу управління персоналом та організаційної роботи департаменту освіти і науки облвійськادміністрації Хрущ Н.П.:

1) тримати на контролі питання роботи зі зверненнями громадян.

Термін: постійно

2) надавати консультаційну допомогу з наданням методичних рекомендацій відповідальним працівникам закладів та установ освіти обласного підпорядкування з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

Термін: постійно

3) проводити постійний моніторинг дотримання законодавства з питань розгляду звернень громадян, особливо повторних, в управліннях, відділах освіти міських, селищних, сільських рад, закладах професійної (професійно-

технічної), позашкільної та загальної середньої освіти обласного підпорядкування, виявляти причини, що їх породжують, та за результатами аналізу вносити в установленому порядку пропозиції щодо розв'язання найбільш актуальних проблем у закладах та установах освіти обласного підпорядкування.

Термін: відповідно до графіка,
за умовами воєнного стану.

Голова колегії

Секретар

Алла ВЕЛІХОВСЬКА

Наталя ХРУЩ