

Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської облвійськкадіміністрації

від 26.02.2026

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 2025 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 облвійськкадіміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 2025 року до департаменту надійшло 248 звернень громадян, що на 30 звернень більше, ніж за аналогічний період 2024 року.

Через Урядову «гарячу» лінію надійшло 119 звернень громадян, що на 23 звернення більше, ніж у звітному періоді 2024 року, та 47 запитів на інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту із 248 звернень дано роз'яснення - 161, направлено за належністю – 87.

З Міністерства освіти і науки України протягом 2025 року надійшло 48 звернень, що на 12 звернення більше, ніж у відповідному періоді 2024 року, з облвійськкадіміністрації – 136 (у т. ч. 93 звернення від Урядової гарячої лінії) (+23), безпосередньо до департаменту – 47 (- 5), з інших організацій – 12 (+6).

Протягом звітнього періоду надійшло 84 електронних звернення, що на 41 звернення більше ніж у минулому році. З них на 43 надано відповіді з роз'ясненнями, 30 – направлено за належністю, на 11 надіслано інформації на узагальнення відповідальним структурним підрозділам ОВА.

Колективних звернень громадян надійшло 29 (або 12 % від загальної кількості звернень), що на 6 звернень менше, ніж за 2024 рік.

Колективні звернення стосувалися в основному облаштування безпечного укриття у ЗДО, визначення форми навчання у ЗЗСО, відновлення роботи ЗДО, капітального ремонту ЗЗСО, створення безпечного освітнього середовища у ЗЗСО обласного підпорядкування, оплата праці педагогічних працівників ЗДО.

Протягом звітнього періоду до департаменту надійшло 3 повторних звернення, у порівнянні зі звітним періодом 2024 року на 2 більше. Звернення, стосувались таких питань: неотримання заявницею відповіді на попереднє звернення щодо неправомірної діяльності коменданта Південноукраїнського ПЛ, забезпечення безкоштовним харчуванням дітей Врадіївського ліцею № 2, навчання дитини з ООП після закінчення 9 класу спеціальної школи. Усі звернення розглянуто повторно та надано роз'яснення заявникам у встановлений термін.

Протягом зазначеного періоду звернення на особистих прийомах не надходили.

У 2025 році із запланованих 484 "гарячих" ліній, спеціалістами департаменту проведено - 484. Звернень від громадян на «гарячі» лінії департаменту протягом звітного періоду не надходило.

Систематично працював «телефон довіри» згідно з наказом та порядком, затвердженим і зареєстрованим у головному управлінні юстиції у Миколаївській області. Протягом звітного періоду звернень на «телефон довіри» не надходило.

Основна кількість звернень надходила через електронні засоби зв'язку.

Протягом 2025 року департаментом освіти і науки облвійськкадміністрації забезпечено розгляд 119 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через Контактний центр Миколаївської області. Це 48 % від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітного періоду 2025 року до департаменту. У порівнянні з 2024 роком кількість звернень збільшилась на 23. Найбільшою за чисельністю категорією питань у зверненнях є ремонт та газифікація ЗО в умовах воєнного стану, кадрові питання, будівництво та облаштування укриттів у ЗО, організація харчування у ЗДО та ЗЗСО, визначення форми навчання у ЗО області та інші, найбільша кількість звернень мала роз'яснювальний характер. За станом на 01.01.2026 всі звернення були опрацьовані згідно з чинним законодавством та встановлених термінів, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були проінформовані заявники, облвійськкадміністрація та Контактний центр у Миколаївській області.

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва – 34 та м. Первомайська - 20, серед районів – Первомайського (85) та Баштанського (28). Але найбільша кількість звернень надійшла від громадян Кривоозерської ТГ (55) (з них 49 звернень від працівників та студентів Кривоозерського ПАЛ, а саме: Підвисоцької О.В., Попової Н.М., Дуднік А.І.) та Врадіївської ТГ (14). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка (1) та Вознесенського р-ну (21). Жодних звернень за звітний період не надходило від громадян 18 громад області.

Відділом управління персоналом та організаційної роботи департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації 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. Протягом 2025 року моніторинг проводився дистанційно у КЗ «Миколаївський спортивний ліцей» Миколаївської обласної ради, КЗ «Миколаївський обласний центр національно-патріотичного виховання, туризму та краєзнавства» Миколаївської обласної ради, відділі освіти, молоді, спорту, культури та правопорядку Веснянської сільської ради Миколаївського району Миколаївської області, Вознесенському професійному аграрному ліцеї. 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 затвердження Положення про роботу «телефону довіри», 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 закладів та установ освіти, розгляду питання роботи зі зверненнями громадян на нарадах під головуванням керівника закладу/установи освіти.

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, 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 2025 рік" взяти до відома.

2. Начальникам управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівникам закладів професійної, 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 обґрунтованої 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, необґрунтованих 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 2025 рік, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад);

Термін: протягом березня 2026 року, за умовами воєнного стану

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облдержадміністрації до 01 квітня 2026 року.

3. Начальнику відділу управління персоналом та організаційної роботи департаменту освіти і науки облвійськкадрової адміністрації 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 додержання законодавства з питань розгляду звернень громадян, особливо повторних, в управліннях, відділах освіти міських, селищних, сільських рад, закладах професійної, 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