

Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської облдержадміністрації

від 24 лютого 2022 року

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 2021 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 облдержадміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 2021 року до департаменту надійшло 379 звернень громадян, що на 78 звернень менше, ніж за аналогічний період 2020 року, та 83 запита на публічну інформацію, які було розглянуто та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту з 379 звернень вирішено позитивно - 13, дано роз'яснення - 274, направлено за належністю - 89.

З Міністерства освіти і науки України протягом 2021 року надійшло 19 звернень, що на 16 звернень менше, ніж у відповідному періоді 2020 року, з облдержадміністрації – 296 (у т. ч. 154 звернення від Урядової гарячої лінії та 83 – на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації) (-47), безпосередньо до департаменту – 54 (-2), з інших організацій – 10 (-3).

Протягом звітнього періоду надійшло 17 електронних звернень, на 1 менше ніж у звітному періоді минулого року. З них на 14 надано відповіді з роз'ясненнями, 3 - направлено за належністю.

За 2021 рік до департаменту освіти і науки облдержадміністрації надійшло 42 колективних звернення (11 %), що на 17 більше ніж у відповідному періоді 2020 року. Колективні звернення стосувались в основному кадрових питань (відповідність займаним посадам, звільнення), питань своєчасної виплати заробітної плати, стипендії, організація дистанційного навчання в закладах освіти області, матеріально-технічного забезпечення, ремонту та газифікації закладів освіти, реорганізації (ліквідації) закладів загальної середньої освіти (далі - ЗЗСО), шкіл-інтернатів, закладів професійної (професійно-технічної) освіти (далі - ЗП(ПТ)О), підвезення учнів до ЗДО та ЗЗСО, правового захисту, неправомірних дій керівництва, порушення прав учнів, учителів тощо.

Повторних звернень від громадян надійшло 1, у порівнянні з відповідним періодом 2020 року на 7 менше.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі розглянуто 1 звернення, що у порівнянні зі звітним періодом 2020 року на 2 менше.

Відповідно до розпорядження голови ОДА від 12.03.2020 № 87-р "Про заходи щодо запобігання поширенню на території Миколаївської області коронавірусу COVID-19", у зв'язку з установленням на усій території України карантину проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян керівництвом департаменту призупинено до особливого розпорядження з метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 та на виконання заходів ефективної протидії поширення цієї хвороби.

Кількість звернень до державної установи «Урядова гаряча лінія», Контактного центру Миколаївської області та на "гарячу" лінію голови облдержадміністрації зменшилась. Протягом 2021 року департаментом освіти і науки облдержадміністрації забезпечено розгляд 241 звернення, що надійшли на Урядову "гарячу" лінію через Контактний центр Миколаївської області та звернень на "гарячу" лінію голови облдержадміністрації через автоматизовану програму «Контакт-центр». Це 64 % від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітного періоду до департаменту. Станом на 01.01.2022 всі звернення були опрацьовані згідно з чинним законодавством, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були проінформовані заявники, облдержадміністрація та Контактний центр Миколаївської області.

Начальники управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівники закладів професійної (професійно-технічної), позашкільної освіти обласного підпорядкування, керівники закладів освіти інституційного догляду та виховання дітей недостатньо вживають заходів щодо усунення причин, які породжують звернення громадян до органів влади вищого рівня.

Зокрема, найбільша кількість заяв і скарг та телефонних дзвінків надійшла з м. Миколаєва (71), серед районів: Первомайського (100) (Кривоозерська ТГ) та Баштанського (69) (Березнегуватська ТГ та Снігурівська ТГ). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка (11), Миколаївського району (27).

Відділом управління персоналом департаменту освіти і науки облдержадміністрації здійснюється постійний контроль за якістю розгляду, термінами виконання звернень в департаменті та за організацією роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих установах, проводячи перевірки установ і закладів освіти та узагальнюючи щоквартальні звіти відділів та управлінь освіти області.

Відповідно до плану роботи департаменту на рік протягом 2021 року із 4 запланованих закладів моніторинг питання стану роботи зі зверненнями громадян здійснено у 4 : Миколаївському професійному ліцеї торгівлі та ресторанного сервісу, Комунальному закладі "Миколаївський обласний центр національно-патріотичного виховання, туризму та краєзнавства учнівської молоді", Миколаївській загальноосвітній санаторній школі-інтернаті № 4

Миколаївської обласної ради, Комунальному закладі "Миколаївський спортивний ліцей" Миколаївської обласної ради.

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 установ, закладів освіти.

Але наявні типові недоліки, які виявляються під час проведення моніторингу з питання роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих департаменту закладах та установах освіти:

інформацію щодо проведення особистих прийомів, проведення «гарячих ліній» та «телефонів довіри» не доведено до відома населення через ЗМІ;

не оновлюється інформація щодо організації роботи зі зверненнями громадян на офіційних вебсайтах закладів та установ освіти.

Тому начальникам управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівникам закладів професійної (професійно-технічної), позашкільної освіти обласного підпорядкування, керівникам закладів освіти інституційного догляду та виховання дітей пропонуємо звернути увагу на організацію 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 2021 рік" взяти до відома.

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

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), а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами).

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 за зверненнями 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.

Термін: постійно

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

Термін: постійно

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

Термін: щокварталу до 05 числа

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

Термін: постійно

6) проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян (у тому числі тих, що надходять на прямі телефонні лінії) за 2021 рік, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад);

Термін: протягом березня 2022 року

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облдержадміністрації до 01 квітня 2022 року.

3. Начальнику відділу управління персоналом департаменту освіти і науки облдержадміністрації 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) провести нараду з працівниками управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, закладів професійної (професійно-технічної), позашкільної освіти обласного підпорядкування, закладів освіти інституційного догляду та виховання дітей, відповідальними за роботу зі зверненнями громадян.

Термін: за окремим графіком

4) проводити постійний моніторинг додержання законодавства з питань розгляду звернень громадян, особливо повторних, в управліннях, відділах освіти міських, селищних, сільських рад, закладів професійної (професійно-технічної), позашкільної освіти обласного підпорядкування, закладів освіти інституційного догляду та виховання дітей, 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

Голова колегії

Алла ВЕЛІХОВСЬКА

Секретар

Наталя ХРУЩ