

**Рішення**  
**колегії департаменту освіти і науки**  
**Миколаївської облвійськкадміністрації**

від 23 лютого 2022 року

Про стан роботи зі зверненнями  
громадян за 2022 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 облвійськкадміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 2022 року до департаменту надійшло 202 звернення громадян, що на 177 звернень менше, ніж за аналогічний період 2021 року, та 25 запитів на публічну інформацію, які було розглянуто та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту з 202 звернень вирішено позитивно - 1, дано роз'яснення - 175, направлено за належністю - 26.

З Міністерства освіти і науки України протягом 2022 року надійшло 35 звернень, що на 19 звернень менше, ніж у відповідному періоді 2021 року, з облвійськкадміністрації – 128 (у т. ч. 93 звернення від Урядової гарячої лінії та 5 – на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації) (-168), безпосередньо до департаменту – 36 (-18), з інших організацій – (-7).

Протягом звітнього періоду надійшло 35 електронних звернень, що на 18 більше, ніж у звітньому періоді минулого року. З них на 25 надано відповіді з роз'ясненнями, 9 - направлено за належністю, 1 – вирішено позитивно.

За 2022 рік до департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації надійшло 16 колективних звернень (8 %), що на 26 менше, ніж у відповідному періоді 2021 року. Колективні звернення стосувались в основному кадрових питань (атестація педпрацівників в умовах воєнного стану), питань виплати заробітної плати педпрацівникам на тимчасово окупованих територіях області, збереження соціальних гарантій працівників закладів освіти під час воєнного стану, реорганізації (ліквідації) закладів загальної середньої освіти (далі - ЗЗСО), шкіл-інтернатів, закладів професійної (професійно-технічної) освіти (далі - ЗП(ПТ)О).

Повторних звернень від громадян не надходило, у відповідному звітньому періоді 2021 року було 1 повторне звернення.

За звітний період звернень на особистому прийомі не було. 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 (усі звернення приймалися через електронну пошту або телефони «гарячих» ліній).

Кількість звернень до державної установи «Урядова гаряча лінія», Контактного центру Миколаївської області та на "гарячу" лінію голови облдержадміністрації зменшилась. Протягом 2022 року департаментом освіти і науки облвійськкадіміністрації забезпечено розгляд 114 звернень, що надійшли на Урядову "гарячу" лінію через Контактний центр Миколаївської області та звернень на "гарячу" лінію голови облдержадміністрації (до оголошення воєнного стану) через автоматизовану програму «Контакт-центр». Це 51 % від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітного періоду до департаменту. 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, найбільша кількість звернень мала роз'яснювальний характер. За станом на 01.01.2023 всі звернення були опрацьовані згідно з чинним законодавством та встановлених термінів, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були проінформовані заявники, облвійськкадіміністрація та Контактний центр у Миколаївській 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 (28), серед районів: Баштанського (71) (Братська селищна ТГ, Горохівська сільська ТГ та Казанківська селищна ТГ). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка (1), Миколаївського (18) та Первомайського районів (18).

Відділом управління персоналом департаменту освіти і науки облвійськкадіміністрації 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.

Департамент здійснює 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, але у зв'язку з уведенням в Україні воєнного стану моніторинг не проводився протягом 2022 року.

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 2022 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, відповідно до карантинних обмежень і обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану

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

Термін: постійно, відповідно до карантинних обмежень і обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану

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, відповідно до карантинних обмежень і обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану

6) проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян (у тому числі тих, що надходять на прямі телефонні лінії) за 2022 рік, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад);

Термін: протягом березня 2023 року, відповідно до карантинних обмежень і обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації до 01 квітня 2023 року.

3. Начальнику відділу управління персоналом департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації 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.

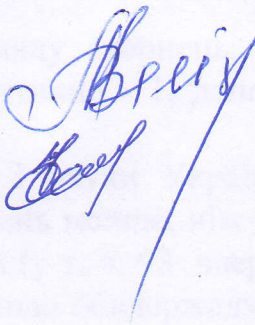
Термін: за окремим графіком, відповідно до карантинних обмежень і обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану

4) проводити 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 зазначених закладах та установах освіти.

Термін: відповідно до графіка, відповідно до карантинних обмежень і обмежень, пов'язаних із введенням воєнного стану

Голова колегії

Секретар



Алла ВЕЛІХОВСЬКА

Наталя ХРУЩ