Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської облвійськадміністрації

від 21 жовтня 2026 року

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 9 місяців 2026 року

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 облвійськадміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 9 місяців 2026 року до департаменту надійшло 203 звернення громадян (у тому числі 99 звернень від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2025 року, збільшилась на 3 звернення.

Через Урядову «гарячу» лінію надійшло 99 звернень громадян, що на 1 звернення менше, ніж у звітному періоді 2025 року, та 34 запити на інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту із 203 звернень вирішено позитивно - 8, дано роз'яснення - 121, направлено за належністю – 67, відмовлено у розгляді - 7.

З Міністерства освіти і науки України протягом січня-вересня 2026 року надійшло 23 звернення, що на 16 звернень менше, ніж у відповідному періоді 2025 року, з облвійськадміністрації – 129 (у т. ч. 94 звернення від Урядової гарячої лінії) (-16), безпосередньо до департаменту – 50 (+13), з інших організацій –1 (-10).

Протягом звітного періоду надійшло 61 електронне звернення, що на 6 звернень більше, ніж у звітному періоді 2025 року. З них 23 звернення направлено за належністю, на 38 надано відповіді з роз`ясненнями (з них, 3 - вирішено позитивно).

Колективних звернень надійшло 17 (8 % від загальної кількості звернень), що на 5 звернень менше, ніж за звітний період 2025 року.

Колективні звернення стосувалися в основному продовження навчання учнів 9-тих класів у 10-11 класах за стандартною програмою для ЗЗСО, яка не належить до стандартів НУШ, закриття ЗДО, ЗЗСО та організація перевезення учнів у Братській ТГ, організація харчування та безпека у ЗДО, визначення форми навчання у ЗЗСО, збору благодійних внесків у ЗДО.

Протягом звітного періоду до департаменту надійшло 2 повторних звернення, які стосувались продовження навчання дитини у 10 класі КЗ «Вознесенська спеціальна школа» (вирішувалось питання відкриття у закладі 10 класу). Звернення розглянуто повторно, заявниці надіслано відповіді з роз'ясненнями. Питання вирішено позитивно.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі звернень не було, як у відповідному періоді 2025 року. Це зумовлено тим, що

збільшилась кількість електронних звернень.

Протягом 9 місяців 2026 року із запланованих 424 "гарячих" лінії, спеціалістами департаменту проведено – 424 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, прийому до державних закладів професійної (професійно-технічної) освіти області у 2026 році, вступу до закладів вищої освіти області у 2026 році, проведення державної підсумкової атестації та національного мультипредметного тестування в закладах загальної середньої освіти області, початку нового 2026/2027 навчального року в закладах загальної середньої освіти області з урахуванням форм навчання, оздоровлення дітей різних категорій, організації відпочинку та дозвілля дітей та молоді, відновлення та роботи ЗО в умовах воєнного стану у 2026 році.

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва – 48 та м. Первомайська - 17, серед районів – Первомайського (49) та Миколаївського (36). Серед територіальних громад найбільша кількість звернень надійшла від громадян Кривоозерської ТГ (13) та Снігурівської ТГ (8). Найменша кількість звернень надійшла з м. Вознесенська (12) та Вознесенського р-ну (18). Жодних звернень за звітний період не надходило від громадян м. Баштанка та 19 ТГ області.

Відділом управління персоналом та організаційної роботи департаменту освіти і науки облвійськадміністрації 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.

У зв`язку з уведенням в Україні воєнного стану та з метою дотримання безпечних умов протягом січня-вересня 2026 моніторинг проводився дистанційно у Миколаївському обласному центрі науково-технічної творчості учнівської молоді, відділі освіти, культури, молоді та спорту Воскресенської селищної ради та КЗ «Мішково-Погорілівський академічний ліцей «Інгульський» 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 закладів та установ освіти з дотриманням правил безпеки під час сигналу «Повітряна тривога».

Тому начальникам управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівникам закладів професйної, позашкільної, загальної середньої освіти обласного підпорядкування пропонуємо продовжити роботу з організації розгляду звернень громадян у закладах та установах освіти відповідно до вимог чинного законодавства, вжити необхідних заходів для недопущення порушень строків їх розгляду, забезпечити уважний і всебічний розгляд звернень, надавати вичерпні та конкретні відповіді, уникати формалізму в роботі з громадянами та повторних звернень з одних і тих самих питань. 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 9 місяців 2026 року" взяти до відома.

2. Начальникам управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівникам закладів професійної, позашкільної, 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 (з урахуванням змін 2023 року), а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (з урахуванням змін 2024 року).

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.

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 9 місяців 2026 року, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад).

Термін: протягом листопада 2026
року, за умовами воєнного стану

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

3. Начальнику відділу управління персоналом та організаційної роботи департаменту освіти і науки облвійськадміністрації 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 Алла ВЕЛІХОВСЬКА

Секретар Наталя ХРУЩ