

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

від 24 жовтня 2024 р.

Протокол № 4

Про стан роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2024 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 облвійськкадміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 9 місяців 2024 року до департаменту надійшло 144 звернення громадян (у тому числі 54 звернення від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2023 року на 4 звернення менше.

Через Урядову «гарячу» лінію надійшло 54 звернення громадян, що на 22 звернення менше, ніж у звітному періоді 2023 року, та 26 запитів на інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту із 144 звернень вирішено позитивно - 1, дано роз'яснення - 79, направлено за належністю - 64.

З Міністерства освіти і науки України протягом січня-вересня 2024 року надійшло 24 звернення, що на 10 звернень більше, ніж у відповідному періоді 2023 року, з облвійськкадміністрації - 80 (у т. ч. 50 звернень від Урядової гарячої лінії) (-21), безпосередньо до департаменту - 34 (+3), з інших організацій - 6 (+4).

Протягом звітнього періоду надійшло 29 електронних звернень, що на 9 звернень більше, ніж у звітному періоді 2023 року. З них 16 звернень направлено за належністю, на 13 надано відповіді з роз'ясненнями.

Колективні звернення стосувалися в основному діяльності дошкільних закладів освіти (далі - ЗДО), закладів загальної середньої освіти (далі - ЗЗСО), та закладів позашкільної освіти (далі - ЗПО) (закриття, збереження, об'єднання класів), будівництво та облаштування укриттів у ЗО, створення академічних ліцеїв, проведення будівельних робіт у ЗЗСО після руйнувань внаслідок ракетних атак РФ, організації освітнього процесу у закладах освіти області (в умовах воєнного стану), визначення форми навчання у закладах освіти (далі - ЗО) в умовах воєнного стану, сприяння у своєчасній видачі документів про вищу освіту у МНУ ім. В.О. Сухомлинського, кадрових питань (подовження контракту з керівником ЗЗСО).

Протягом звітнього періоду повторних звернень до департаменту не надходило, як і у звітному періоді 2023 року.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі

було 2 звернення, у відповідному періоді 2023 року звернень не було. На особистому прийомі були розглянуті питання щодо відмови у прийнятті звернення адміністрацією ліцею та надання пояснень щодо навчання в 2024-2025 роках Михайлівського ліцею за змішаною формою навчання. Усі звернення розглянуті вчасно та надані відповіді заявникам.

Протягом 9 місяців 2024 року департаментом освіти і науки облвійськкадміністрації забезпечено розгляд 54 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через контактний центр Миколаївської області. Це 37 % від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітнього періоду 2023 року до департаменту. У порівнянні з 2023 роком кількість звернень зменшилась на 22. Найбільшою за чисельністю категорією питань у зверненнях є ремонт та газифікація ЗО в умовах воєнного стану, кадрові питання, будівництво та облаштування укриттів у ЗО, забезпечення ноутбуками та планшетами учнів ЗЗСО та інші. За станом на 01.10.2024 всі звернення опрацьовані згідно з чинним законодавством, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були поінформовані заявники, облвійськкадміністрація та контактний центр Миколаївської області.

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва - 44, серед районів – Миколаївського (55) та Баштанського (31). Але найбільша кількість звернень надійшла від громадян Южноукраїнської міської ТГ (18) та Березнегуватської селищної ТГ (10). Найменша кількість звернень надійшла з м. Вознесеньська (1) та Миколаївського р-ну (10). Жодних звернень за звітний період не надходило від громадян м. Баштанка.

Відділом управління персоналом департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації 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 2024 моніторинг проводився дистанційно у відділі освіти, культури, молоді та спорту Благодатненської сільської ради Первомайського р-ну, КЗ «Антонівський мистецький ліцей» та Обласному еколого-натуралістичному центрі учнівської молоді.

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 освіти обласного підпорядкування, керівникам закладів освіти інституційного догляду та виховання дітей 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 9 місяців 2024 року" 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 (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.

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 2024 року, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад).

Термін: протягом листопада 2024 року, за умовами воєнного стану

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облдержадміністрації до 01 грудня 2024 року.

3. Начальнику відділу управління персоналом та організаційної роботи управління професійної (професійно-технічної), вищої освіти, науки та кадрового забезпечення 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 дотримання законодавства з питань розгляду звернень громадян, особливо повторних, в управліннях, відділах освіти міських, селищних, сільських рад, закладах професійної (професійно-технічної), позашкільної освіти обласного підпорядкування, закладах 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,  
за умовами воєнного стану.

Голова колегії

Секретар



Алла ВЕЛІХОВСЬКА

Наталя ХРУЩ