

Інформація про стан роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік

У 2023 році до департаменту надійшло **204 звернення** громадян (у тому числі **124 звернення від Урядової гарячої лінії**), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2022 року зменшилась на 2 (1 %). Крім того, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858 та з урахуванням змін відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2018 року № 94 затверджено класифікатор звернень (наказ департаменту від 02.04.2018 № 228).

З **Міністерства освіти і науки України** протягом 2023 року надійшло **26** звернень, що на 9 менше, ніж у відповідному періоді 2022 року, з **облвійськадміністрації** — **109** (у т. ч. 74 звернення від Урядової гарячої лінії) (-19), безпосередньо до департаменту — **39** (+3), з **інших організацій** — 5 (+2).

Протягом звітнього періоду надійшло **39 електронних звернень**, що на 4 звернення більше, ніж у 2022 році. З них 19 звернень направлено за належністю, на 16 надано відповіді з роз'ясненнями, по 3 надані інформації на узагальнення відповідальним структурним підрозділам ОВА.

За звітний період **позитивно вирішено 6 питань**:

питання мешканця м. Рівно щодо надання довідки про навчання в ТУ № 4 з 1976 по 1978 вирішено позитивно: підтверджено навчання заявника у закладі, про що видано відповідну довідку;

питання мешканки селища Доманівка Вознесенського р-ну Миколаївської обл. щодо невивплати заробітної плати працівникам ліцею "Успіх" вирішено позитивно: заробітну плату працівникам ліцею за грудень 2023 виплачено у повному обсязі);

питання мешканця м. Миколаєва щодо облаштування бомбосховища в ДНЗ "Миколаївське вище професійне училище технології та дизайну" вирішено позитивно;

питання мешканки с. Суворе Баштанського р-ну Миколаївської обл. щодо невивплати заробітної плати кухарю в ліцеї I-III ст. с. Суворе, з вересня 2022 р. вирішено позитивно: станом на 01.01.23 заробітну плату виплачено, заборгованість відсутня;

питання мешканця с. Новопавлівка Первомайського р-ну Миколаївської обл. щодо надання довідки про навчання в МПТУ № 2 у 1977 вирішено позитивно: підтверджено навчання заявника у закладі, про що видано відповідну довідку.

Колективних звернень надійшло **30**, що на 14 звернень більше, ніж за звітний період 2022 року.

Колективні звернення стосувалися в основному кадрових питань (збереження соціальних гарантій педпрацівників у зв'язку з воєнним станом, правомірність звільнення педпрацівників), організації освітнього процесу у закладах освіти області (в умовах воєнного стану), визначення форми

навчання у закладах освіти (далі - ЗО) в умовах воєнного стану, діяльності дошкільних закладів освіти (далі - ЗДО), закладів загальної середньої освіти (далі - ЗЗСО), закладів професійної (професійно-технічної) освіти (далі - ЗП(ПТ)О) та закладів освіти інституційного догляду та виховання дітей (ліквідація, реорганізація, відкриття), проведення капітального ремонту ЗЗСО, передачі реабілітаційного обладнання, облаштування укриттів у ЗО, виплати заробітної плати працівникам закладів освіти під час воєнного стану, неправомірних дій керівництва.

Протягом звітнього періоду, як і 2022 році, **повторних звернень до департаменту не надходило.**

Звернень заявників пільгових категорій до департаменту протягом 2023 року надійшло 29 (14 % від загальної кількості звернень). Порівняно з відповідним періодом 2022 року на 58 менше.

Особисті та особисті виїзні прийоми здійснюються відповідно до затвердженого наказу від 13.08.2013 № 112 "Про затвердження Порядку організації та проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації", який зареєстрований у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 70/1982 та наказу департаменту від 26.12.2022 № 187 "Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації на 2023 рік". За звітний період звернень на особистому прийомі не було, як і у 2022 році.

"Гарячі" лінії в департаменті функціонують згідно з порядком, затвердженим та зареєстрованим у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 72/1984, та графіком проведення "гарячих" ліній, затвердженим наказом департаменту від 26.12.2022 № 188. Протягом 2023 року із запланованих 253 "гарячих" лінії, спеціалістами департаменту проведено — 253 з питань забезпечення температурного режиму в закладах освіти, прийому до державних закладів професійної (професійно-технічної) освіти області у 2023 році, вступу до закладів вищої освіти області у 2023 році, проведення державної підсумкової атестації та національного мультипредметного тестування в закладах загальної середньої освіти області, початку нового 2023/2024 навчального року в закладах загальної середньої освіти області з урахуванням форм навчання, оздоровлення дітей різних категорій, організації відпочинку та дозвілля дітей, відновлення пошкоджених/зруйнованих ЗО. Під час проведення «гарячих» ліній було прийнято 3 звернення з питань дистанційного навчання та булінгу. За результатами розгляду 1 було направлено за належністю, на 2 надано роз'яснення.

Систематично працює «телефон довіри» згідно з порядком,

затвердженим та зареєстрованим у головному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 №71/1983. «Телефон довіри» працює за номером (0512) 37-87-11 з 8.00 до 12.00 та з 12.45 до 17.00 щоденно з понеділка по четвер, в п'ятницю з 8.00 до 15.45.

Наказом департаменту від 04.01.2022 № 02 закріплено відповідальних осіб за роботу «телефону довіри».

Протягом 2023 року за "телефоном довіри" звернень не надходило.

Особисті та особисті виїзні прийоми здійснюються відповідно до затвердженого наказу від 13.08.2013 № 112 "Про затвердження Порядку організації та проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облдержадміністрації", який зареєстрований у головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області від 05.09.2013 № 70/1982 та наказу департаменту від 26.12.2022 № 187 "Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян директором, заступниками директора департаменту освіти і науки облвійськадміністрації на 2023 рік".

Усього на 2023 рік заплановано **72 особистих прийоми, проведено - 72;** із запланованих **72 виїзних прийомів проведено 72.** Протягом зазначеного періоду звернення на особистих прийомах не надходили.

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).

Серед міст найбільше звернень надійшло з м. Миколаєва - 38, серед районів — Первомайського (41) та Вознесенського (29) (найбільша кількість звернень надійшла від громадян Кривоозерської ТГ (23) та Новоодеської міської ТГ (12)). Найменша кількість звернень надійшла з м. Баштанка (1), Баштанського р-ну (26).

З метою постійного контролю за організацією роботи зі зверненнями громадян у департаменті вживаються наступні заходи:

- питання роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2022 року розглянуто на колегії департаменту освіти і науки облдержадміністрації 23.02.2023;

- щокварталу питання роботи зі зверненнями громадян розглядається на апаратних нарадах при директорові департаменту (за підсумками 2022 року — протокол від 16.01.2023, за підсумками I кварталу 2023 - протокол від 03.04.2023, за підсумками I півріччя 2023 — протокол від 17.07.23, за підсумками 9 місяців 2023 — протокол від 02.10.23);

- постійно надається методична допомога відповідальним працівникам за організацію роботи зі зверненнями громадян в установах та закладах освіти обласного підпорядкування у телефонному режимі;

- згідно з планом роботи департаменту протягом 2023 року проведено моніторинг стану роботи зі зверненнями громадян у КЗ “Миколаївська спеціальна школа № 1” Миколаївської обласної ради, Обласному будинку художньої творчості Миколаївської обласної ради, ДНЗ «Южноукраїнський професійний ліцей», Березнегуватському професійному ліцеї, КЗ «Рацинська спеціальна школа» Вознесенського р-ну Миколаївської обласної ради, Казанківському 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 внесення змін та доповнень до переліку додаткових питань, які порушуються у зверненнях громадян; оприлюднення інформації щодо графіків особистого прийому громадян, проведення телефонних «гарячих» ліній та роботи «телефону довіри» на сайтах закладів освіти; оформлення журналів особистого прийому керівництвом закладів освіти; щоквартально розглядати питання роботи зі зверненнями громадян на нарадах та педагогічних радах.

Головний спеціаліст
відділу управління персоналом



Наталія МАЗУР