

Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської облвійськкадміністрації

від 29 лютого 2024 р.

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 2023 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 питань роботи зі зверненнями громадян у департаменті освіти і науки облвійськкадміністрації проведена відповідна робота.

Протягом 2023 року до департаменту надійшло 204 звернення громадян (у тому числі 124 звернення від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2022 року на 2 звернення більше.

Через Урядову «гарячу» лінію надійшло 124 звернення громадян, що на 25 звернень більше, ніж у звітному періоді 2022 року, та 55 запитів на інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту із 204 звернень вирішено позитивно - 6, дано роз'яснення - 124, направлено за належністю – 74.

3 Міністерства освіти і науки України протягом 2023 року надійшло 26 звернень, що на 9 менше, ніж у відповідному періоді 2022 року, з облвійськкадміністрації — 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. 3 них 19 звернень направлено за належністю, на 16 надано відповіді з роз'ясненнями, по 3 надані інформації на узагальнення відповідальним структурним підрозділам ОВА.

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.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі звернень не було, аналогічно у відповідному періоді 2022 року.

Протягом 2023 року департаментом освіти і науки облвійськкадміністрації забезпечено розгляд 124 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через Контактний центр Миколаївської області. Це 61 % від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітнього періоду 2023 року до департаменту. У порівнянні з 2022 роком кількість звернень збільшилась на 20. Найбільшою за чисельністю категорією питань у зверненнях є реорганізація/ліквідація закладів освіти, ремонт та облаштування укриттів у ЗО, кадрові питання, забезпечення дітей планшетами та ноутбуками для дистанційного навчання, організація підвезення дітей до ЗО та інші, найбільша кількість звернень мала роз'яснювальний характер. За станом на 01.01.2024 всі звернення були опрацьовані згідно з чинним законодавством та встановлених термінів, вжиті конкретні заходи по вирішенню висвітлених проблем, про що були проінформовані заявники, облвійськкадміністрація та Контактний центр у Миколаївській області.

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).

Відділом управління персоналом департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації здійснюється постійний 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. 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.

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 2023 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 обґрунтованої 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, необґрунтованих 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 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,
за умовами воєнного стану

6) проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян (у тому числі тих, що надходять на прямі телефонні лінії) за 2023 рік, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад);

Термін: протягом березня 2023 року, за умовами воєнного стану

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

3. Начальнику відділу управління персоналом департаменту освіти і науки облвійськкадрової адміністрації Хрущ Н.П.:

1) тримати на контролі питання роботи зі зверненнями громадян.

Термін: постійно

2) надавати консультативну 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 (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