

Рішення
колегії департаменту освіти і науки
Миколаївської облвійськкадміністрації

від 29 жовтня 2025 року

Про стан роботи зі зверненнями
громадян за 9 місяців 2025 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 2025 року до департаменту надійшло 200 звернень громадян (у тому числі 100 звернень від Урядової гарячої лінії), кількість яких у порівнянні з відповідним періодом 2024 року, збільшилась на 56 звернень.

Через Урядову «гарячу» лінію надійшло 100 звернень громадян, що на 46 звернень більше, ніж у звітному періоді 2024 року, та 33 запити на інформацію, які були розглянуті та надано відповіді без порушення термінів.

За результатами розгляду звернень, які надійшли до департаменту із 200 звернень вирішено позитивно - 1, дано роз'яснення - 101, направлено за належністю – 98.

З Міністерства освіти і науки України протягом січня-вересня 2025 року надійшло 39 звернень, що на 15 звернень більше, ніж у відповідному періоді 2024 року, з облвійськкадміністрації – 113 (у т. ч. 86 звернень від Урядової гарячої лінії) (+33), безпосередньо до департаменту – 37 (+3), з інших організацій – 11 (+5).

Протягом звітнього періоду надійшло 55 електронних звернень, що на 26 звернень більше, ніж у звітному періоді 2024 року. З них 21 звернення направлено за належністю, на 31 надано відповіді з роз'ясненнями, 3 – у стадії розгляду.

Колективних звернень надійшло 22 (11 % від загальної кількості звернень), що на 5 звернень менше, ніж за звітний період 2024 року.

Колективні звернення стосувалися в основному облаштування безпечного укриття у ЗДО, визначення форми навчання у ЗЗСО, вирішення ситуації у Кривоозерському ПАЛ, відновлення роботи ЗДО, капітального ремонту Новомиколаївського ліцею Первомайського р-ну, припинення проведення перевірок у КЗ «Лисогірська спеціальна школа».

Протягом звітнього періоду до департаменту надійшло 1 повторне звернення, яке стосувалось питання неотримання заявницею відповіді на попереднє

звернення щодо неправомірної діяльності коменданта Південноукраїнського ПЛ. Звернення розглянуто повторно, заявниці надіслано відповідь з роз'ясненнями.

За звітний період керівництвом департаменту на особистому прийомі звернень не було, у відповідному періоді 2024 року було 2 звернення.

Протягом 9 місяців 2025 року департаментом освіти і науки облвійськкадміністрації забезпечено розгляд 100 звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії через контактний центр Миколаївської області. Це 50 % від загальної кількості звернень, що надійшли протягом звітного періоду 2025 року до департаменту. У порівнянні з 2024 роком кількість звернень збільшилась на 46. 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, організація харчування у ЗДО та ЗЗСО, визначення форми навчання у ЗО області та інші. За станом на 01.10.2025 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 – 25 та м. Первомайська - 14, серед районів – Первомайського (89) та Миколаївського (44). Але найбільша кількість звернень надійшла від громадян Кривоозерської ТГ (51) (з них 47 звернень від працівників та студентів Кривоозерського ПАЛ, а саме: Підвисоцької О.В., Попової Н.М., Дуднік А.І.) та Врадіївської ТГ (10). Найменша кількість звернень надійшла з м. Вознесенська (4) та Вознесенського р-ну (15). Жодних звернень за звітний період не надходило від громадян м. Баштанка та 22 ТГ області.

Відділом управління персоналом та організаційної роботи 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 введенням в Україні воєнного стану та з метою дотримання безпечних умов протягом січня-вересня 2025 моніторинг проводився дистанційно КЗ «Миколаївський спортивний ліцей» Миколаївської обласної ради, КЗ «Миколаївський обласний центр національно-патріотичного виховання, туризму та краєзнавства» Миколаївської обласної ради та відділі освіти, молоді, спорту, культури та правопорядку Веснянської сільської ради Миколаївського району Миколаївської області.

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 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 2025 року" взяти до відома.

2. Начальникам управлінь, відділів освіти міських, селищних, сільських рад, керівникам закладів професійної (професійно-технічної), 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 2025 року, розглянути зазначені питання на засіданнях колегій (нарад, педагогічних рад).

Термін: протягом листопада 2025 року, за умовами воєнного стану

7) про проведену роботу надати інформацію департаменту освіти і науки облдержадміністрації до 01 грудня 2025 року.

3. Начальнику відділу управління персоналом та організаційної роботи департаменту освіти і науки облвійськادміністрації 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 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

Секретар



Алла ВЕЛІХОВСЬКА

Наталя ХРУЩ