

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ директора Департаменту освіти і науки обласної державної адміністрації від 28.12.2020 № 302 - од

Рішення № 2

колегії Департаменту освіти і науки облдержадміністрації

24 грудня 2020 року

Протокол № 4

Про роботу із зверненнями громадян

Відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Департаментом освіти і науки облдержадміністрації здійснюються необхідні організаційні заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення та ефективного вирішення порушених у них питань.

За звітній період до Департаменту надійшло 124 письмових звернення (у 2019 році - 207, відбулося зменшення на 83 звернення або на 41 %), з них 16 звернень повторних або 13% від їх загальної кількості (2019 рік – 25), 6 звернень колективних або 4,8% від їх загальної кількості (2019 рік – 21). Із загальної кількості отриманих звернень: 35 листів надійшло безпосередньо в Департамент (2019 рік – 58), в тому числі 3 електронних звернення (2019 рік – 7), 62 – з обласної державної адміністрації (2019 рік – 45), 8 – з Міністерства освіти і науки України (2019 рік – 26), 7 – з інших органів виконавчої влади та місцевого самоврядування (2019 рік – 3), 12 – з контактного центру (2019 рік – 68),

За характером піднятих питань звернення розподілялись наступним чином: щодо зловживання посадових осіб службовим становищем – 20 (2019 – 58), щодо соціального захисту, надання матеріальної та іншої допомоги – 10 (2019 – 7), щодо порушення норм трудового законодавства – 13 (2019 рік – 22), щодо недоліків в організації освітнього процесу – 4 (2019 рік - 10), щодо вступу до закладів вищої освіти, переведення на державну форму навчання, відрахування, надання кредиту – 3 (2019 рік – 4), щодо закриття, відкриття, реорганізації, капітального ремонту, опалення закладів дошкільної та загальної середньої освіти – 14 (2019 рік -16), щодо виділення автобуса для підвезення дітей – 6 (2019 рік – 6), щодо атестації педагогічних кадрів – 3 (2019 рік – 3), щодо організації харчування в закладах освіти – 3 (2019 рік – 3), щодо зарахування дітей до закладів дошкільної та загальної середньої освіти – 1 (2019 рік – 2), з інших питань – 47 (2019 рік – 76).

Крім письмових звернень, керівництвом Департаменту на особистих прийомах було опрацьовано 19 звернень (2019 рік - 94). Таке значне зменшення кількості питань, розглянутих на особистих прийомах, зумовлено карантинними заходами, спрямованими на запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19.

Загалом найбільша кількість звернень щодо діяльності дошкільних, загальноосвітніх та позашкільних закладів освіти надійшла від жителів Білогірського, Красилівського, Ярмолинецького районів, Баламутівської сільської, Полонської, Волочиської міських, об'єднаних територіальних громад, м.Хмельницького, м.Кам'янець-Подільський. Динаміку зростання продемонстрували: Білогірський район, м.Кам'янець-Подільський.

Разом з тим, у більшості адміністративно-територіальних одиниць в порівнянні з минулим роком кількість звернень громадян зменшилась. З ряду районів, об'єднаних територіальних громад та міст не поступило жодного звернення щодо організації освітнього процесу у закладах дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти (Вінковецький, Волочиський, Городоцький, Кам'янець-Подільський, Новоушицький, Полонський, Старокостянтинівський, Хмельницький, Чемеровецький, Шепетівський, Ярмолинецький райони; Антонінська, Берездівська, Білогірська, Війтовецька, Вовковинецька, Ганнопільська, Гвардійська, Городоцька, Гуківська Гуменецька, Грицівська, Дунаєвецька міська, Дунаєвецька селищна, Жванецька, Колибаївська, Крупецька, Ленковецька, Летичівська, Лісовогринівецька, Маківська, Наркевицька, Новоставецька, Олешинська, Поніківська, Розсошанська, Сатанівська, Смотрицька, Солобковецька, Старосинявська, Староушицька, Судилківська, Улашанівська, Шаровечківська Ямпільська об'єднані територіальні громади).

Позитивна тенденція спостерігається у динаміці зменшення кількості звернень щодо діяльності закладів загальної середньої та позашкільної освіти обласного підпорядкування. Протягом 2020 року до Департаменту надійшло лише 5 звернень, що на 3 одиниці менше в порівнянні з 2019 роком.

Кількість звернень щодо діяльності закладів вищої освіти - 8 (2019 році – 5).

Ситуація зі зверненнями щодо діяльності закладів професійної (професійно-технічної) освіти у 2020 році залишилася на рівні з 2019 роком. Протягом звітного періоду до Департаменту надійшло 10 таких звернень, як і у минулому році.

Виходячи із вищевикладеного та з метою удосконалення роботи із зверненнями громадян

КОЛЕГІЯ УХВАЛЮЄ:

1. Інформацію „Про роботу із зверненнями громадян ” взяти до відома.

2. Рекомендувати керівникам місцевих органів управління освітою, закладів освіти області:

1) на засіданнях колегій та нарадах проаналізувати підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2020 рік і стан виконання Закону України «Про звернення громадян»;

І квартал 2021 року

2) посилити контроль щодо своєчасного, об'єктивного і кваліфікованого розгляду звернень громадян та надання конкретних і фахових відповідей заявникам за результатами розгляду їх звернень;

постійно

3) з метою недопущення випадків упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень, у разі потреби, безпосередньо залучати заявників до перевірки фактів, викладених у заяві, з наданням їм можливості знайомитися із матеріалами перевірки, що, у свою чергу, сприятиме зменшенню кількості повторних звернень і звернень до вищестоящих органів влади;

постійно

4) приділяти першочергову увагу розв'язанню проблем, з якими звертаються особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій, особи, які мають особливі заслуги перед Україною, а також соціально-незахищені верстви населення;

постійно

5) у разі відмови у задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), письмово доводити до відома заявника обґрунтовані мотиви відмови з посиланням на законодавство та роз'яснювати порядок оскарження прийнятого рішення.

постійно

3. Департаменту освіти і науки обласної державної адміністрації:

1) забезпечити повний, об'єктивний та кваліфікований розгляд звернень громадян, не допускати порушення термінів їх розгляду, надання неконкретних, неповних або неточних відповідей та перебування звернення на розгляді й контролі тривалий час;

постійно

2) налагодити тісну взаємодію місцевими органами місцевого самоврядування для оперативного й ефективного реагування на гострі звернення громадян, у тому числі й колективні, які можуть викликати негативний резонанс;

постійно

3) посилити виконавську дисципліну посадових осіб за неналежну організацію роботи із зверненнями громадян та результативність вирішення порушених у них питань, у тому числі, шляхом притягнення винних у встановленому законодавством порядку до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків із розгляду звернень громадян.

постійно

4) інформувати населення у місцевих засобах масової інформації та на офіційному вебсайті про роботу зі зверненнями громадян і вирішення порушених у них проблемних питань;

постійно

5) забезпечити надання методичної допомоги місцевим органам управління освітою, закладам освіти області з питань виконання звернень громадян.

постійно

4.Контроль за виконанням рішення залишаю за собою.

Директор Департаменту,
голова колегії

Олег ФАСОЛЯ