**Аналітична доповідь**

**про стан організації роботи зі зверненнями громадян**

**у Міністерстві освіти і науки України за 2017 рік**

Протягом звітного періоду робота зі зверненнями громадян проводилася у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», актами Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

За 2017 рік до Міністерства освіти і науки (з урахуванням звернень, що надійшли на Урядову телефонну «гарячу лінію») поступило на розгляд 11865 звернень громадян, що на 588 ( або 4,95 %) звернень більше, ніж за аналогічний період 2016 року, а саме:

від Верховної Ради України – 149 звернень громадян або 1,4% від їх загальної кількості без урахування звернень на Урядову «гарячу лінію» (за 2016 рік – 72 або 0,66%);

від Адміністрації Президента України – 384 або 3,86 %; (294 або 3,29%);

від Кабінету Міністрів України – 590 або 5,93% (689 або 7,7%);

на Урядову телефонну «гарячу лінію» **–** 2531 або 25,47% (2337 або 20,72%);

безпосередньо від громадян поштою – 8211 або78,6 % (8082 або 90,4% ).

Колективних звернень громадян поступило 785 або 6,6% (від загальної кількості звернень), що на 41 звернення менше, ніж за 2016 рік. У 2017 році колективні звернення стосувалися в основному питань праці і заробітної плати, освіти, науки науково-технічної, інноваційної діяльності.

До Міністерства надійшло 714 повторних або 6,0% звернень громадян (від загальної кількості звернень), що на 1264 звернення менше, ніж за 2016 рік. У повторних зверненнях піднімалися питання праці і заробітної плати, освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності. Після ретельного опрацювання повторних звернень заявникам надавалися обґрунтовані відповіді.

За період з 1 січня по 20 грудня 2017 року до Міністерства надійшло 1356 запитів на публічну інформацію. З них: поштою – 242 (17,85 %), електронною поштою – 1114 (82,15 %).

Найчастіше громадяни зверталися до Міністерства з питань освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 2273 або 19,16%;

заробітної плати, стипендії, пенсії – 1208 або 10,2 %;

соціального захисту (надання пільг, отримання житла, порушення прав) –

20 або 1,9%.

Найбільш активно до Міністерства освіти і науки України зверталися жителі м. Києва (736), Дніпропетровської (696), Харківської (616), Львівської (576), Запорізької (476), Одеської (456), Рівненської (356) областей; найменше – Чернівецької (336), Донецької (296), Волинської (336) областей.

Міністерство освіти і науки України особливу увагу приділяє вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани Великої Вітчизняної війни, Герої України, Радянського Союзу та Соціалістичної праці, інваліди, особи, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, учасники бойових дій, внутрішньо переміщені особи, а також особи, які потребують соціального захисту і підтримки. Особистий прийом вказаних категорій заявників проводиться першочергово. За звітний період до Міністерства надійшло 313 (за 2016 рік- 213) звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ груп, учасників бойових дій, ветеранів війни та праці. Усі звернення розглянуто структурними підрозділами Міністерства, питання вирішені згідно чинного законодавства.

Особистий прийом громадян Міністром освіти і науки України, державним секретарем Міністерства, заступниками Міністра здійснюється за попереднім записом з питань, які не можуть бути вирішені керівниками структурних підрозділів Міністерства.

Особистий прийом громадян здійснюється згідно із затвердженим графіком особистого прийому громадян (наказ МОН від 28.07.2016 № 906 «Про Графік особистого прийому громадян у Міністерстві освіти і науки України»). Інформація про Порядок особистого прийому громадян у Міністерстві розміщена на офіційному веб-сайті Міністерства ([www.mon.gov.ua](http://www.mon.gov.ua)) та доведена до підпорядкованих установ, закладів освіти та науки.

За звітний період керівництвом Міністерства на особистому прийомі та у структурних підрозділах МОН розглянуто 10415 звернення, що на 2133 звернення більше, ніж за попередній період ( 2016 року 8282 ).

Дані про особистий прийом громадян керівниками Міністерства, структурних підрозділів аналізуються за встановленою формою і щоквартально направляються до Секретаріату Кабінету Міністрів України.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2010 р. № 924 «Про організацію прийому громадян у Кабінеті Міністрів України» Міністр освіти і науки проводить особистий прийом громадян у приймальні Кабінету Міністрів України кожного другого понеділка парного місяця. Наказом Міністерства освіти і науки України від 09.02.2017 № 193 «Про організацію та забезпечення у 2017 році особистого прийому громадян Міністром освіти і науки України у Кабінеті Міністрів України» було затверджено графік проведення попереднього прийому громадян у приймальні Кабінету Міністрів України на 2017 рік відповідальними працівниками Міністерства. Відпрацьовано порядок реєстрації таких звернень та контроль за їх виконанням.

Відповіді і роз'яснення заявникам надано у повному обсязі та у визначені строки. Результати розгляду звернень громадян з найважливіших питань доповідалися керівництву Міністерства.

Міністерством освіти і науки України прийнято ряд розпорядчих документів щодо організації роботи із зверненнями громадян, що надійшли до державної установи «Урядовий контактний центр». Затверджено порядок отримання та передачі необхідної інформації в електронному режимі між структурними підрозділами Міністерства та Урядовою телефонною «гарячою лінією», у структурних підрозділах визначені працівники, відповідальні за роботу із зверненнями громадян. Моніторинг та контроль за станом виконання роботи із зверненнями громадян що надійшли на розгляд від Урядової телефонної «гарячої лінії», здійснювався щоденно. Заявникам вчасно надавалися відповіді про результати розгляду їх звернень, про що також інформувалась встановленим порядком Урядова телефонна «гаряча лінія».

За 2017 рік від Урядової телефонної «гарячої лінії» на розгляд Міністерства надійшло 2531 звернення ( 2016 року – 2337).

У зверненнях в основному порушувалися питання:

виплати стипендії студентам, заробітної

плати педагогічним працівникам - 1045;

кадрові – 479;

соціального захисту – 163;

видачі документів про освіту державного зразка – 659;

зарахування на навчання, поновлення на навчання – 185.

Міністерство забезпечує системний розгляд звернень, що надійшли на Урядову телефонну «гарячу лінію» та своєчасне реагування на важливі соціальні проблеми, що потребують вирішення, на порушення та недоліки у роботі окремих керівників установ та закладів освіти.

Відповідно до зміненої статті 5 Закону «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції, звернення громадян можуть бути надіслані електронною поштою з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення). Електронне звернення може бути направлене на розгляд Міністерства на електронну адресу: [ez@mon.gov.ua](mailto:ez@mon.gov.ua).

За звітний період до Міністерства надійшло 1915 електронних звернень.

Аналіз кількості запитів на публічну інформацію протягом звітного періоду за категоріями запитувачів свідчить, що від фізичних осіб надійшло 1036 (76,5 %), від юридичних осіб – 176 (13 %), від засобів масової інформації (журналістів) – 62 (4,5 %), від інших органів виконавчої влади – 61 (4,5 %), від об’єднання громадян без статусу юридичної особи – 21 (1,5 %).

Прозорість діяльності, врахування думки інститутів громадянського суспільства, а також формування партнерських відносин між Міністерством та суспільством залишається одним із пріоритетних напрямків роботи Міністерства освіти і науки України.

З метою покращення поінформованості громадян щодо діяльності Міністерства та залучення представників громадськості до обговорення питань реформи галузі широко використовується офіційний веб-сайт МОН, офіційна сторінка Міністерства у соціальних мережах, зокрема у Facebook, а також засоби масової інформації, зустрічі з громадськістю, публічні виступи керівництва щодо роз’яснення питань реформування галузі освіти.

На офіційному веб-сайті МОН регулярно розміщуються накази, листи, інструкції, оголошення про обговорення проектів нормативних актів, контакти усіх структурних підрозділів, оновлюються матеріали щодо діяльності кожного структурного підрозділу Міністерства, анонсуються заходи.

Міністерство проводить своєчасне інформування представників засобів масової інформації про заплановані заходи електронною поштою і розміщенням інформаційних оголошень та прес-анонсів на офіційному веб-сайті Міністерства та Урядовому порталі.

Висвітлення важливих подій, роз’яснення соціально-економічних реформ, нормативно-правових актів відбувається із залученням засобів масової інформації: широке розповсюдження інформації за адресами інформаційних агентств, електронних засобів масової інформації, Інтернет-видань, радіо- та телеканалів; друкованих ЗМІ; запрошення на прес-конференції, брифінги за участю керівництва та спеціалістів Міністерства, експертів, освітян та науковців, членів Громадської ради при Міністерстві; анонсування іміджевих заходів Міністерства, у тому числі міжнародних (форуми, виставки, олімпіади, конкурси тощо).

Всього за 2017 рік сайт Міністерства відвідали 3 772 795 разів, постійних користувачів ресурсом – 639 657 осіб.

Протягом 2017 року Міністерство отримало 1650 інформаційних запитів від представників засобів масової інформації з проханням надати коментар, інтерв’ю, взяти участь у теле- або радіопрограмах або надати письмову відповідь з питань відповідно до компетенції. Запити були опрацьовані структурними підрозділами Міністерства, заявникам надані вичерпні відповіді.

Протягом року проведено та/або взято участь керівництва та спеціалістів Міністерства у 371 спеціальному заході публічного характеру: прес-конференцій, брифінгів, відеоконференцій, круглих столів тощо. Зокрема, проведено конференцій та брифінгів - 70, надано інтерв’ю та коментарів – 127, взято участь в 153 теле- та радіоефірах, інших публічних заходах – 21.

Протягом 2017 року було підготовлено та розміщено на сайті Міністерства освіти і науки України в розділі «Новини», поширено серед ЗМІ та в соцмережах 1 136 прес-релізів та інформаційних повідомлень на актуальні теми.

Для інформування громадськості на сайті Міністерства розміщуються та постійно оновлюються статті українських та міжнародних видань з коментарями та інтерв’ю керівництва Міністерства. За 2017 рік надано та опубліковано у понад 270 друкованих засобах масової інформації, Інтернет-виданнях інтерв’ю та коментарі щодо діяльності Міністерства.

Міністерство освіти і науки України за сприяння міжнародних організацій щомісяця готує та розповсюджує у електронному вигляді інформаційні бюлетені щодо діяльності Міністерства і реформ, що впроваджуються у галузі освіти і науки.

У рамках проекту з оновлення навчальних програм для базової школи (5-9 клас) на громадській платформі EdERa відбулося публічне обговорення навчальних програм.

У зв’язку зі складною соціально-політичною ситуацією в країні, що склалася в результаті анексії Криму, проведенням антитерористичної операції, на Донбасі, Міністерством постійно проводяться заходи щодо інформування про забезпечення прав у сфері освіти громадян-мешканців Донецької, Луганської областей та Криму. На офіційному веб-сайті Міністерства освіти і науки функціонує рубрика «Для жителів Донбасу і Криму» з інформацією для випускників шкіл, студентів, педагогів та батьків. Рубрика постійно оновлюється.

Перебіг вступної кампанії висвітлювався в засобах масової інформації та через офіційні канали комунікації Міністерства – сайт та сторінки в соцмережах. Протягом вступної кампанії працювала «гаряча телефонна лінія» щодо консультацій громадян з питань вступу та подання абітурієнтами документів до вищих навчальних закладів.

У МОН забезпечується виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації». Розроблено Положення про забезпечення доступу до публічної інформації у Міністерстві освіти і науки України, затверджене наказом Міністерства освіти і науки України від 04.09.2014 № 981, який зареєстровано у Міністерстві юстиції України 23 вересня 2014 року за № 1154/25931.

Наказом Міністерства освіти і науки України від 04.09.2014 № 982, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 23 вересня 2014 року за № 1155/25932 затверджено Розмір фактичних витрат на копіювання або друк документів, що надаються із запитом на інформацію, розпорядником якої є Міністерство освіти і науки України, та Порядок відшкодування цих витрат.

Структурні підрозділи Міністерства, підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління МОН, готують та надають відповіді на запити на публічну інформацію в межах своєї компетенції.

У 2017 році проведено ряд засідань Громадської ради при Міністерстві освіти і науки України де обговорювались наступні питання:

особливості навчання випускників інтернатів у закладах професійної освіти;

аналіз результату роботи у 2017 році, питання проведення зовнішнього незалежного оцінювання (ЗНО) у 2018 році, особливості прийому та навчання у закладах професійної освіти осіб, які закінчили спеціалізовані школи-інтернати;

обговорення Плану впровадження Концептуальних засад реформування середньої освіти «Нова українська школа»;

зміни до нормативно-правових актів, які регулюють проведення студентських олімпіад;

зауваження та пропозиції до проекту Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про формування та розміщення державного

замовлення на підготовку фахівців, наукових, науково-педагогічних та робітничих кадрів, підвищення кваліфікації та перепідготовку кадрів» та до проекту наказу Міністерства освіти і науки України «Про затвердження Переліку наукових фахових видань України»;

питання щодо продовження прийому до професійно-технічних навчальних закладів у 2018 році та коригування обсягів державного, регіональних замовлень;

аналіз результатів роботи у комісіях створених при Міністерстві освіти і науки України;

проект Орієнтовного плану МОН щодо проведення консультацій з громадськістю, тощо.

Усі вимоги Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України з питань роботи зі зверненнями громадян Міністерством виконано у встановлені терміни та в повному обсязі.

Міністерство і надалі вважатиме одним із пріоритетних завдань підвищення відповідальності за якість і ефективність роботи та вчасний розгляд звернень громадян.