

ЗВІТ

про розгляд звернень громадян до відділу освіти виконавчого комітету
Коростенської міської ради та інших органів влади за 2025 рік

Робота зі зверненнями громадян у відділі освіти ВК Коростенської МР протягом 2025 року проводилася відповідно до чинного законодавства:

- Закону України “Про звернення громадян”;
- Указу Президента України від 07 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”;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 “Про затвердження 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 медіа” (зі змінами);
- Постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858 “Про затвердження Класифікатора звернень громадян” (зі змінами), - в порядку, визначеному законодавством, та відповідно до рішень уряду України, розпоряджень обласної, районної військових адміністрацій та міського голови.

Питання розгляду звернень громадян, задоволення їхніх законних прав входить до повноважень і обов’язків відділу освіти. З метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, об’єктивного та вчасного їх розгляду відповідно до графіка, затвердженого в річному плані роботи відділу, проводився особистий прийом громадян. У відділі освіти створено належні умови прийому громадян, забезпечується своєчасний та якісний розгляд їхніх пропозицій, заяв і скарг, оперативно вирішуються порушені в них питання, забезпечується надання відповіді на запити на публічну інформацію у визначені законодавством терміни. Усі звернення реєструються в окремому журналі, прошитому та пронумерованому.

Протягом 2025 року до відділу освіти надійшло 72 звернення та запити на публічну інформацію (індивідуальних – 68, колективних – 4).

Основними формами роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію у відділі освіти є розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян працівниками відділу освіти згідно з резолюцією керівництва, організація прийому громадян, проведення службових розслідувань, підготовка відповіді заявникам, здійснення реєстрації та обліку звернень, вивчення причин, які породжують скарги, контроль в межах повноважень за дотриманням законодавства про звернення громадян.

Усі звернення, надані через електронну адресу, роздруковуються та реєструються як письмові звернення.

У 2025 році зареєстровано та розглянуто 14 електронних звернень, які стосувалися запитів на публічну інформацію. Звернення розглянуті, підготовлено запитувану інформацію та надано відповідь заявникам.

Серед загальної кількості звернень, зареєстрованих у 2025 році, 32 звернення, які надійшли безпосередньо на адресу відділу освіти, 15 звернень надіслані за належністю від Департаменту освіти і науки Житомирської обласної військової адміністрації, 22 звернення передані виконавчим комітетом з резолюцією міського голови для розгляду відділом освіти та підготовки проєкту відповіді заявникам, 3 звернення від Коростенської РДА.

Протягом зазначеного періоду надійшло 8 звернень від громадян Коростенської МТГ на Урядову "гарячу лінію". Скарги стосувалися відновлення будівництва укриття КМЛ №8, відкриття Осередку викладання предмета "Захист України" на базі КМЛ №4, конфліктних ситуацій під час організації освітнього процесу КМГ №3, КМЛ №10, КМЛ №9, ЗДО №20.

У звітному періоді до відділу освіти надійшло 11 запитів на публічну інформацію від журналістів та редакторів видання "Суспільне.Житомир", онлайн-медіа "Вчися.Медіа", БО "БФ "Рокада", ГО "Центр громадянської просвіти "Альменда", ГО "Молодь північного краю" та 3 запити від фізичних осіб. Запити на публічну інформацію надходили як безпосередньо до відділу освіти, так і через Департамент освіти і науки Житомирської ОВА, виконавчий комітет Коростенської міської ради. Відділом освіти надано запитувану інформацію у визначені законодавством терміни.

Усі звернення, які надходили до відділу освіти, були вчасно опрацьовані керівником відділу освіти та скеровані до належного виконання працівниками відділу. У 2025 році питання вирішені позитивно за 47 зверненнями (65%); громадянам відмовлено в задоволенні їхніх заяв та надано роз'яснення за 9 зверненнями (13%); надано роз'яснення та запитувану інформацію за 16 зверненнями (22%).

За трьома скаргами батьків учнів відділом освіти створено комісії та проведено службові розслідування, за результатами яких надано рекомендації керівникам закладів освіти щодо недопущення загострення конфліктних ситуацій, підготовлено відповіді заявникам.

З метою зменшення кількості звернень громадян відділом освіти проводиться відповідна робота, зокрема дане питання заслуховується на апаратних нарадах, нарадах директорів закладів освіти. Керівникам закладів освіти громади надаються рекомендації щодо усунення причин, що породжують скарги і заяви громадян, проведення превентивної роз'яснювально-консультативної роботи серед працівників закладів освіти та батьківської громадськості за напрямками роботи освітньої галузі, доведення до їх відома інформації про можливість звернення до дирекції закладу освіти, до відділу освіти з вирішення проблемних або конфліктних ситуацій.

Начальник відділу освіти



Алла КРАСНОКУТСЬКА