

Аналітична довідка
про стан розгляду звернень громадян, що надійшли
до Департаменту освіти та науки Одеської міської ради
за I півріччя 2026 року

Ставлення громадян до міської влади, яка реалізує політику на місцевому рівні, віддзеркалюється не тільки у зверненнях громадян, а й певним чином формується через роботу кожного службовця, які їх розглядають.

Звернення громадян як правове явище має багатофункціональний характер — це і забезпечення права громадян України на участь в управлінні державними і громадськими справами, це і зворотній зв'язок на діяльність органів публічної влади, це і форма захисту прав і свобод громадянина, це і забезпечення прозорості діяльності органу самоврядування.

Правовою основою для листування взаємовідносин громадянина і органу самоврядування є Закони України «Про звернення громадян», «Про інформацію», постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008р. "Про затвердження Класифікатора звернень громадян», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997р. №348 «Про затвердження Інструкції діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та іншими нормативно-правовими актами.

За I півріччя 2026 року Департаментом освіти та науки Одеської міської ради розглянуто 467 звернень (у 2025 році – 233) .

Які ж питання у галузі «Освіта» найбільше хвилюють громадян?

Це – влаштування дітей до закладів дошкільної та загальної середньої освіти – 10% від загальної кількості звернень; проведення освітнього процесу у закладах освіти міста – 12%; конфліктні ситуації – 13% , збір коштів у закладах освіти – 1%; ремонтні та відновлювальні роботи – 33%. Інші питання, якими переймаються громадяни, – 31%.

Усі звернення, які надходять до Департаменту, своєчасно розглядаються, викладені у них факти перевіряються, заявники повідомляються про результати розгляду у встановлений термін. До розгляду скарг, заяв, проведення перевірок фактів, викладених у зверненнях, залучаються кваліфіковані спеціалісти Департаменту освіти та науки. На звернення надаються аргументовані відповіді, роз'яснення, необхідна інформація.

Департамент освіти та науки Одеської міської ради вимагає від керівників установ і закладів освіти вжиття додаткових заходів щодо розв'язання проблем, що порушуються у зверненнях громадян, посилення контролю за станом цієї роботи на місцях, персональної відповідальності керівників за якість та ефективність розгляду звернень громадян.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян у Департаменті освіти та науки Одеської міської ради підводяться щоквартально, здійснюється аналіз стану роботи з цього питання.

З метою зменшення кількості скарг вживаються упереджувальні заходи щодо їх виникнення. Для інформування громадян застосовуються засоби масової інформації, інтернет-ресурси, зустрічі з педагогічними колективами, публічні виступи керівників тощо задля роз'яснення серед населення питань, що викликають найбільшу кількість звернень.

З метою оперативного реагування на звернення функціонує вебсайт Департаменту освіти та науки Одеської міської ради з віртуальною приймальною. На вебсайті Департаменту вказані електронні адреси всіх територіальних відділів освіти. Графіки особистого прийому, телефони Департаменту освіти, реквізити вебсайту Департаменту освіти та науки доведені до відома громадян, в закладах освіти оформлені куточки для батьків з цією інформацією. Звернення, які надходять на вебсайт Департаменту освіти та науки, розглядаються у встановлений чинним законодавством термін.

Питання стану роботи із звернення громадян перебувають на особистому контролі керівництва Департаменту освіти та науки Одеської міської ради та розглядається кожен рік на засіданні колегії Департаменту.

Завідувач сектором документально-
організаційного забезпечення
Департаменту освіти та науки
Одеської міської ради

Світлана ТРАЧУК