



ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ

Н А К А З

26.12.2024

№ 138

Про організацію роботи зі зверненнями
громадян

На виконання 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" та з метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян у Департаменті освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2025 рік

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити заходи щодо виконання 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" на 2025 рік, що додаються.
2. Першому заступнику директора Департаменту, заступникам директора Департаменту та керівникам структурних підрозділів забезпечити неухильне виконання зазначених заходів.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор Департаменту

Олена ФІДАНЯН

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

ПЛАН

заходів організації роботи зі зверненнями громадян у Департаменті освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування» на 2025 рік

№ з/п	Зміст заходу	Відповідальний за виконання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Покласти в основу організації роботи зі зверненнями громадян завдання, визначені Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування»	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів у межах своїх повноважень	постійно	
2.	Забезпечити всебічний та об'єктивний розгляд звернень громадян у визначені чинним законодавством терміни.	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів у межах своїх повноважень	постійно	
3.	Посилити контроль та забезпечити персональну відповідальність за належне вирішення в межах повноважень питань, порушених у зверненнях громадян, вживати заходи щодо запобігання виконанню підстав для обґрунтованих повторних звернень	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів у межах своїх повноважень	Постійно	

4.	Аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян	Кравчук М.В. Березовська А.В.	постійно	
5.	Забезпечити проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту	постійно	
6.	Приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів	постійно	
7.	Підготувати і надати для затвердження план заходів організації роботи зі зверненнями у Департаменті освіти і науки з урахуванням вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування»	Кравчук М.В.	до 24.12.2025	
8.	Підготувати і надати для затвердження графік проведення особистого прийому громадян, прямих («гарячих») телефонних ліній, виїзних прийомів директора Департаменту освіти і науки, першим заступником та заступниками; розмістити його на сайті Департаменту освіти і науки	Кравчук М.В.	до 24.12.2025	
9.	Підготувати і надати для затвердження графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту освіти і науки, підпорядкованих установах, управліннях освіти районних в місті Києві державних адміністрацій	Кравчук М.В.	до 24.12.2025	
10.	Підготувати і надати для затвердження графік звітування щодо роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту освіти і науки, підпорядкованих установах, управліннях освіти районних в місті Києві державних адміністрацій	Кравчук М.В.	до 24.12.2025	

11.	Надання методичної допомоги структурним підрозділам, управлінням освіти районних в місті Києві державних адміністрацій у роботі зі зверненнями громадян	Кравчук М.В.	постійно	
12.	Звітування директора Департаменту освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перед головою Київської міської державної адміністрації	Кравчук М.В.	IV квартал 2025 року	
13.	Забезпечити підготовку аналітичних довідок, статистичних даних про особистий, виїзний прийом громадян, проведення прямих „гарячих“, телефонних ліній, підведення підсумків роботи зі зверненнями	Кравчук М.В.	щоквартально	
14.	Висвітлення роботи зі зверненнями громадян на сайті Департаменту освіти і науки	Кравчук М.В. Яковина В.	постійно	

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

Графік

проведення особистого прийому громадян та прямих („гарячих”) телефонних ліній
керівництвом Департаменту освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
на 2025 рік

Прізвище ім'я та по батькові	День та час особистого прийому	День та час виїзного прийому	Місце проведення виїзного прийому	День та час проведення прямих „гарячих” телефонних ліній за тел.
директор Фіданян Олена Григорівна	бульвар Т. Шевченка, 3 каб. 402 перший та третій вівторок місяця з 15.00 до 17.00 (відповідальна особа Дерев'янко С.М. 279-14-46)	12.03.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Дарницької РДА Харківське шосе, 168-к	тел. 279-14-46
		08.04.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Дніпровської РДА пр. Миру, 6-а	30.01.2025 27.02.2025 27.03.2025 24.04.2025 29.05.2025 26.06.2025 31.07.2025 28.08.2025 25.09.2025 30.10.2025 27.11.2025 25.12.2025
		13.05.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Голосіївської РДА пр.-т Голосіївський, 118-б	Час проведення: з 15.00 до 16.00
		10.06.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Шевченківської РДА, вул. Зоологічна, 6-а	
перший заступник директора Челомбійко Вікторія Юріївна	бульвар Т. Шевченка, 3 каб. 403 п'ятниця з 10.00 до 13.00	29.07.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Оболонської РДА, вул. Лайоша Гавро, 11-А	Щоденно 270-53-57 (КНП «ОСВІТНЯ АГЕНЦІЯ МІСТА КИЄВА»)
		26.08.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Деснянської РДА вул. Закревського, 15-а	
заступник директора Батечко Олена Вячеславівна	бульвар Т. Шевченка, 3 каб. 432, середа з 14.00 до 17.00	23.09.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти та інноваційного розвитку Печерської РДА вул. Інститутська, 24/7	
		28.10.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Солом'янської РДА вул. Пітерська, 12	
заступник директора Пасько Ілля Миколайович	бульвар Т. Шевченка, 3 каб. 409, четвер з 14.00 до 17.00	25.11.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти, молоді та спорту Святошинської РДА вул. Якуба Коласа, 6а	
		16.12.2025 з 15.00 до 17.00	Управління освіти Подільської РДА вул. Введенська, 35	

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

Графік

**проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян та
дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують
роботу зі зверненнями в структурних підрозділах та підпорядкованих
установах**

Департаменту освіти і науки на 2025 рік

№ п/п	Назва управління	Термін проведення перевірки	Прізвище та ініціали особи, що проводитиме перевірку
1.	КПНЗ «Київська Мала академія наук учнівської молоді»	II тиждень квітня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
2.	Київський університет імені Бориса Грінченка	III тиждень жовтня	Кравчук М.В. Березовська А.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

Графік
проведення звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян
та дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують
роботу зі зверненнями в структурних підрозділах та підпорядкованих
установах Департаменту освіти і науки на 2025 рік

№ п/п	Назва управління	Термін проведення перевірки	Прізвище та ініціали особи, яка бере участь у звітуванні
1.	КПНЗ «Київська Мала академія наук учнівської молоді»	II тиждень квітня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
2.	Київський університет імені Бориса Грінченка	III тиждень жовтня	Кравчук М.В. Березовська А.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

Графік

**надання методичної допомоги структурним підрозділам та
підпорядкованим установам Департаменту освіти і науки у роботі зі
зверненнями громадян
на 2025 рік**

№ п/п	Назва управління	Термін проведення перевірки	Прізвище та ініціали особи, хто буде надавати методичну допомогу
1.	КПНЗ «Київська Мала академія наук учнівської молоді»	III тиждень квітня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
2.	Київський університет імені Бориса Грінченка	IV тиждень жовтня	Кравчук М.В. Березовська А.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

Графік
проведення звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян
та дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують
роботу зі зверненнями громадян в управліннях освіти районних в місті
Києві державних адміністрацій на 2025 рік

№ п/п	Назва управління	Термін проведення перевірки	Прізвище та ініціали особи, що проводитиме перевірку
1.	Управління освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень березня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
2.	Управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації	I тиждень квітня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
3.	Управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації	I тиждень травня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
4.	Управління освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації	I тиждень червня	Кравчук М.В. Березовська А.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

**Графік
проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян та
дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують
роботу зі зверненнями в управліннях освіти районних в місті Києві
державних адміністрацій на 2025 рік**

№ п/п	Назва управління	Термін проведення перевірки	Прізвище та ініціали особи, що проводитиме перевірку
1.	Управління освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації	III тиждень березня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
2.	Управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень квітня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
3.	Управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень травня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
4.	Управління освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень червня	Кравчук М.В. Березовська А.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

Графік

**надання методичної допомоги щодо організації роботи із зверненнями
громадян та дотримання вимог нормативно-правових актів, що
регламентують роботу зі зверненнями в управліннях освіти районних в
місті Києві державних адміністрацій на 2025 рік**

№ п/п	Назва управління	Термін проведення перевірки	Прізвище та ініціали особи, що проводитиме перевірку
1.	Управління освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації	III тиждень березня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
2.	Управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень квітня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
3.	Управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень травня	Кравчук М.В. Березовська А.В.
4.	Управління освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень червня	Кравчук М.В. Березовська А.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Департаменту освіти і науки
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
від 26 грудня 2024 року №138

ЩОКВАРТАЛЬНИЙ ПЛАН

організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування» в **Департаменті освіти і науки** виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
на 2025 рік

№ з/п	Заходи	Термін виконання, виконавець
1-й квартал		
1.	Організація роботи зі зверненнями громадян завдання, визначені Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування»	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів у межах своїх повноважень
2.	Забезпечення всебічного та об'єктивного розгляду звернень громадян у визначені чинним законодавством терміни.	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів у межах своїх повноважень
3.	Посилення контролю та забезпечення персональної відповідальності за належне вирішення в межах повноважень питань, порушених у зверненнях громадян, вживати заходи щодо запобігання виконанню підстав для обґрунтованих повторних звернень	Директор департаменту, перший заступник, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів у межах своїх повноважень
4.	Підготувати План організації роботи зі зверненнями у Департаменту освіти і науки з урахуванням вимог Указу	До 24.12.2025 Кравчук М.В.
5.	Затвердити графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту	До 24.12.2025 Кравчук М.В.

	освіти і науки, управління освіти районних в місті Києві державних адміністрацій	
6.	Затвердити графік надання методичної допомоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян	До 24.12.2025 Кравчук М.В.
7.	Затвердити графік проведення особистого прийому громадян, виїзних прийомів першим заступником та заступниками; розмістити його на сайті Департаменту освіти і науки	До 24.12.2025 Кравчук М.В.
8.	Затвердити графік проведення "гарячих ліній" у Департаменту освіти і науки, розмістити його на сайті Департаменту освіти і науки	До 24.12.2025 Кравчук М.В.
9.	Надання інформації про проведення особистого прийому директором Департаменту освіти і науки та про проведення прямих «гарячих» телефонних ліній	До 5 числа місяця Кравчук М.В.
10.	Підготовка аналітичних довідок, статистичних даних про особистий, виїзний прийоми громадян, проведення прямих „гарячих„ телефонних ліній, підведення підсумків роботи зі зверненнями	До 10.01.2026 Кравчук М.В.
11.	Висвітлення роботи зі зверненнями громадян на сайті Департаменту освіти і науки	До 10.01.2025
12.	Проведення прямої „гарячої„ телефонної лінії директором Департаменту освіти і науки	30.01.2025 27.02.2025 27.03.2025 з 15.00 до 16.00 Фіданян О.Г.
13.	Проведення виїзного прийому громадян директором Департаменту	12.03.2025 Управління освіти Дарницької РДА Харківське шосе, 168-к Фіданян О.Г.
14.	Проведення перевірки організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації	III тиждень березня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
15.	Надання методичної допомоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації	III тиждень березня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
16.	Звітування начальника управління освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації перед директором Департаменту щодо організації роботи зі зверненнями громадян	II тиждень березня 2025 року. начальник управління освіти Голосіївської РДА
17.	Надання методичної допомоги структурним підрозділам, управлінням освіти районних в місті Києві державних адміністрацій у роботі зі зверненнями громадян	Постійно Кравчук М.В.
18.	Систематичний розгляд стану роботи зі зверненнями громадян та дотримання нормативно-правових актів, що регламентують цю роботу, на апаратних нарадах при директорі Департаменту освіти і науки	Постійно заступники директора, керівники структурних підрозділів
2-й квартал		
19.	Надання інформації про проведення особистого прийому	До 5 числа місяця

	директором Департаменту освіти і науки про проведення прямих «гарячих» телефонних ліній	Кравчук М.В.
20.	Підготовка аналітичних довідок, статистичних даних про особистий, виїзний прийом громадян, проведення прямих „гарячих„ телефонних ліній, підведення підсумків роботи зі зверненнями за I квартал 2024 року	Перша декада квітня 2025 року Кравчук М.В.
21	Проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян в КПНЗ «Київська Мала академія наук учнівської молоді»	II тиждень квітня 2025 року Кравчук М.В.
22	Надання методичної допомоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян в КПНЗ «Київська Мала академія наук учнівської молоді»	III тиждень квітня 2025 року Кравчук М.В.
23	Звітування директора КПНЗ «Київська Мала академія наук учнівської молоді»	II тиждень квітня 2025 року Кравчук М.В., директор КПНЗ «Київська Мала академія наук учнівської молоді»
24	Висвітлення роботи зі зверненнями громадян на сайті Департаменту освіти і науки	До 17.04.2025 Кравчук М.В.
25	Проведення виїзного прийому громадян директором Департаменту	08.04.2025 Управління освіти Дніпровської РДА пр-т Миру, 6-а Фіданян О.Г.
26	Проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації	III тиждень квітня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
27	Надання методичної допомоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень квітня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
28	Звітування начальника управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації перед директором Департаменту щодо організації роботи зі зверненнями громадян	I тиждень квітня 2025 року Начальник Шевченківського РУО
29	Проведення прямої „гарячої„ телефонної лінії директором Департаменту освіти і науки	24.04.2025 29.05.2025 26.06.2025 з 15.00 до 16.00 Фіданян О.Г.
30	Проведення виїзного прийому громадян директором Департаменту освіти і науки	13.05.2025 з 15.00 до 17.00 Управління освіти Голосіївської РДА Пр-т голосіївський,

		118-6 Фіданян О.Г.
31	Проведення виїзного прийому громадян директором Департаменту освіти і науки	10.06.2025 з 15.00 до 17.00 Управління освіти Шевченківської РДА вул.Зоологічна, 6-а Фіданян О.Г.
32	Надання методичної допомоги структурним підрозділам, управлінням освіти районних в місті Києві державних адміністрацій у роботі зі зверненнями громадян	Постійно Кравчук М.В.
33	Систематичний розгляд стану роботи зі зверненнями громадян та дотримання нормативно-правових актів, що регламентують цю роботу, на апаратних нарадах при директорі Департаменту освіти і науки	Постійно заступники директора, керівники структурних підрозділів
	Проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень травня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
	Надання методичної допомоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень травня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
	Звітування начальника управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації перед директором Департаменту щодо організації роботи зі зверненнями громадян	I тиждень травня 2025 року. начальник управління освіти Оболонської РДА
	Проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації	I тиждень червня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
	Надання методичної допомоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації	II тиждень червня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
	Звітування начальника управління освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації перед директором Департаменту щодо організації роботи зі зверненнями громадян	I тиждень червня 2025 року. начальник управління освіти Деснянської РДА
3-й квартал		
34	Підготовка статистичних даних про особистий, виїзний прийом громадян, проведення прямих „гарячих„ телефонних ліній директором Департаменту освіти і науки	До 5 числа місяця Кравчук М.В.
35	Підготовка аналітичних довідок, статистичних даних про особистий, виїзний прийом громадян, проведення прямих „гарячих„ телефонних ліній, підведення підсумків роботи зі зверненнями	Перша декада липня 2025 року Кравчук М.В.
36	Висвітлення роботи зі зверненнями громадян на сайті	До 17.07.2025

	Департаменту освіти і науки	Кравчук М.В. Яковина В.
37	Проведення виїзного прийому громадян першим заступником директора Департаменту	29.07.2025 з 15.00 до 17.00 Управління освіти Оболонської РДА вул. Л.Гавро, 11-а Челомбійсько В.Ю.
38.	Проведення прямої „гарячої„ телефонної лінії директором Департаменту освіти і науки	31.07.2025 28.08.2025 25.09.2025 з 15.00 до 16.00 Фіданян О.Г.
39	Проведення виїзного прийому громадян першим заступником директора Департаменту освіти і науки	26.08.2025 з 15.00 до 17.00 Управління освіти Деснянської РДА вул.Закревського, 15-а Челомбійсько В.Ю.
40	Надання методичної допомоги структурним підрозділам, управлінням освіти районних в місті Києві державних адміністрацій у роботі зі зверненнями громадян	Постійно Кравчук М.В.
41	Систематичний розгляд стану роботи зі зверненнями громадян та дотримання нормативно-правових актів, що регламентують цю роботу, на апаратних нарадах при директорі Департаменту освіти і науки	Постійно заступники директора, керівники структурних підрозділів
4-й квартал		
42.	Підготовка статистичних даних про особистий, виїзний прийом громадян, проведення прямих „гарячих„ телефонних ліній директором Департаменту освіти і науки	До 5 числа місяця Кравчук М.В.
43.	Підготовка аналітичних довідок, статистичних даних про особистий, виїзний прийом громадян, проведення прямих „гарячих„ телефонних ліній, підведення підсумків роботи зі зверненнями	Перша декада жовтня 2025 року Кравчук М.В.
44.	Висвітлення роботи зі зверненнями громадян на сайті Департаменту освіти і науки	До 16.10.2025 Кравчук М.В. Яковина В.
45.	Проведення виїзного прийому громадян заступником директора Департаменту освіти і науки	23.09.2025 з 16.00 до 17.00 Управління освіти та інноваційного розвитку Печерської РДА Вул.Інститутська, 24/7 Батечко О.В.
46.	Проведення прямої „гарячої„ телефонної лінії директором Департаменту освіти і науки	30.10.2025 27.11.2025 25.12.2025

		з 15.00 до 16.00 Фіданян О.Г.
47.	Проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян в Київському університеті імені Бориса Грінченка	III тиждень жовтня 2025 року Кравчук М.В., Березовська А. В.
48.	Надання методичної допомоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян в Київському університеті імені Бориса Грінченка	IV тиждень жовтня 2025 року Березовська А.В., Кравчук М.В.
49.	Звітування директора Київського Київському університеті імені Бориса Грінченка перед директором Департаменту щодо організації роботи зі зверненнями громадян	III тиждень жовтня 2025 року Директор університету
50.	Проведення виїзного прийому громадян заступником директора Департаменту освіти і науки	28.10.2025 з 15.00 до 17.00 Управління освіти Солом'янської РДА вул. Пітерська, 12 Батечко О. В.
51.	Проведення виїзного прийому громадян заступником директора Департаменту освіти і науки	25.11.2025 з 15.00 до 17.00 Управління освіти, молоді та спорту вул. Я Коласа, 6-А Пасько І.М.
52.	Проведення виїзного прийому громадян заступником директора Департаменту освіти і науки	16.12.2025 Управління освіти Подільської РДА вул. Введенська, 35 Пасько І.М
53.	Надання методичної допомоги структурним підрозділам, управлінням освіти районних в місті Києві державних адміністрацій у роботі зі зверненнями громадян	Постійно Кравчук М.В.
54.	Систематичний розгляд стану роботи зі зверненнями громадян та дотримання нормативно-правових актів, що регламентують цю роботу, на апаратних нарадах при директорі Департаменту освіти і науки	Постійно заступники директора, керівники структурних підрозділів
55.	Проведення й узагальнення даних про роботу зі зверненнями громадян у Департаменті освіти і науки на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"	IV тиждень грудня 2025 року