

Інформація  
про проведення вивчення організації роботи управління  
освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації  
з питання організації роботи зі зверненнями громадян

Відповідно до графіка проведення вивчення 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 2015 рік, затвердженого директором Департаменту освіти і науки, молоді та спорту від 05.01.2015, було здійснено вивчення роботи управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації із зазначеного питання.

З'ясовано, що управління освіти у роботі зі зверненнями громадян керується ст. 40 Конституції України, 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 органів місцевого самоврядування», Законом України «Про звернення громадян», Інструкцією з 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, затвердженою постановою КМУ від 14.04.1997 № 348 (далі-Інструкція з діловодства), Методикою оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою КМУ від 24.06.2009 № 630, Регламентом роботи управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженим наказом управління освіти від 20.03.2013 № 167, іншими нормативно-правовими актами з питань роботи зі зверненнями громадян.

Окремого відділу, який би контролював роботу із зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації, в управлінні освіти немає. Контроль за зазначеними питаннями покладено на окремий підрозділ управління освіти - сектор контролю, атестації та організаційної роботи (завідувач сектором Пасіка І.П.).

Діловодство з розгляду звернень громадян ведеться відповідно до вимог Інструкції з діловодства .

В управлінні запроваджена журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян та система електронного документообігу «АСКОД».

На виконання розпорядження виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 №2368 «Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» визначено відповідального працівника (методист сектора контролю, атестації та організаційної роботи – Крамаренко А.Т.) за роботу в програмі «АСКОД», яка також є відповідальною за ведення реєстрації вхідної та вихідної документації, поштове відправлення відповідей на звернення громадян та іншої кореспонденції.

Разом з тим, журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян та обліку особистого прийому громадян не відповідають вимогам п. 2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

У 2014 році до управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 570 звернень, що на 96 (17 %) більше, ніж у 2013 році.

Основні питання, порушені громадянами у зверненнях:

- господарські питання: тепlopостачання; ремонт будівель, приміщень та комунікацій навчальних закладів, їх незадовільний стан – 314 (55%) від загальної кількості звернень;
- конфлікти між учасниками навчально-виховного процесу – 35 (6,2 %) від загальної кількості звернень;
- організація харчування у навчальних закладах – 11 (2,0%) від загальної кількості звернень;
- фінансово-господарська діяльність керівників навчальних закладів – 1 (0,1%) від загальної кількості звернень;
- з інших питань – 209 (36,7%) від загальної кількості звернень.

У 2014 році від жителів Оболонського району до Департаменту надійшло 43 звернення, з них 19 - через КБУ «Контактний центр міста Києва».

Найбільш типовими питаннями, які піднімали заявники у своїх зверненнях до Департаменту освіти і науки, молоді та спорту, є:

– конфлікт між педагогами та батьками дітей через упереджене ставлення учителів до учнів, неетичне ставлення учителів і вихователів до дітей та їх батьків: ДНЗ № 436, 578, 49, 664, 609, ЗНЗ № 16, 225, 240, 211, 20, школа-інтернат № 22);

– порушення чинного законодавства в частині дотримання рівності прав громадян на здобуття дошкільної та загальної середньої освіти (збір коштів): ДНЗ № 662, 804, 603, 673, ЗНЗ № 8, 240, 210, 18, 16, ліцей 157, школа – дитячий садок «Турбота»;

– порушення безпеки життєдіяльності: ДНЗ № 605, 581, 673, 589, ЗНЗ № 14;

– незадовільна організація навчально - виховного процесу, кадрові питання: ЗНЗ № 211, 29, ДООЦ.

Недостатня ефективність прийнятих керівниками навчальних управлінських рішень щодо вирішення конфліктних ситуацій, зазначених у зверненнях громадян, призводило до їх повторних звернень, зокрема: батьки учнів Лянних (школа-інтернат № 22), батьки вихованців Дитячого оздоровчо-екологічного центру, гр. Мохник І.В. (спеціалізована школа № 20 – загальноосвітнього навчального закладу I-III ступенів, група батьків (ліцей № 157). Заявники неодноразово зверталися до районного управління освіти, однак тільки після втручання органів управління освітою вищого рівня вжито заходів щодо врегулювання ситуації. За результатами розгляду громадян окремим керівникам навчальних закладів оголошено догану (директорам: ліцею № 157 Костенку В.І., Дитячого оздоровчо-екологічного центру Герасімовій А.С., СЗШ № 29 Мартинюку С.В., СЗШ № 210 Гнатюк Л.В., СЗШ № 219 Слесареву С.Я.).

Найбільш «проблемними» за кількістю звернень громадян були:

– **школа-інтернат № 22** (директор Цибенко М.В.).

Конфлікт між адміністрацією навчального закладу та громадянами Лянними полягає в тому, що батьки відмовляються враховувати рекомендації Центральної психолого-медико-педагогічної консультації щодо організації навчально-виховного процесу їх синам – учням зазначеного навчального закладу, як дітей з особливими освітніми потребами. Батьки наполягають на навчанні дітей у школі-інтернаті № 22, оскільки їм територіально зручно;

– **Дитячий оздоровчо-екологічний центр** (директор Герасімова А.С.).

Перевірка фактів щодо діяльності Дитячого оздоровчо-екологічного центру Оболонського району та його керівника Герасімової А.С. здійснювалася за зверненням редакції Всеукраїнського юридичного журналу конфліктних ситуацій «Конфлікти і закон».

Під час перевірки виявлено суттєві порушення в організації, методичному забезпеченні навчально-виховного процесу, веденні ділової документації та фінансові порушення. Зазначені порушення є системними і за наслідками вивчення директора Герасімову А.С. притягнуто до дисциплінарної відповідальності (наказ ДОНМС від 14.04.2014 № 233к «Про оголошення догани директорів позашкільного навчального закладу «Дитячий оздоровчо-екологічний центр» Оболонського району Герасімовій А.С.»). Але управлінням освіти Оболонської районної місті Києві державної адміністрації не вжито дієвих заходів щодо вирішення питання стосовно перебування Герасімової А.С. на посаді директора Дитячого оздоровчо-екологічного центру.

– **спеціалізована школа № 20 – загальноосвітній навчальний заклад I-III ступенів** (директор Руденко О.Д.).

Заявниця Мохник І.В. зверталася до управління освіти з питань розв'язання конфліктної ситуації, що склалася між її донькою, ученицею 9 класу зазначеного навчального закладу Мохник Марічкою і класним керівником, та з питання організації навчально-виховного процесу у навчальному закладі.

Мохник Марічку переведено до 9-А класу з зарахуванням їй годин з навчальної практики;

Розгляд звернення Мохник І.В. Департаментом освіти і науки, молоді та спорту задовольнили заявницю

За неналежне виконання своїх службових обов'язків та допущені порушення у роботі, недостатній контроль за проведенням навчальних екскурсій та навчальної практики заступнику директора з навчально-виховної роботи Шпирці Т.П. оголошено догану (наказ управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 27.08.2014 № 1015/1-к).

Буригіній М.В., класному керівникові 9-А класу, оголошено догану (наказ управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 27.08.2014 № 1008/1-к) та звільнено із займаної посади (наказ управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 15.09.2014 № 1243/1-к).

- **ліцей № 157.** Батьки зверталися з питання щодо правомірності функціонування Благодійного фонду у ліцеї № 157 Оболонського району.

У ході розгляду встановлено, що директор ліцею № 157 Костенко В.І., дійсно, був засновником організації «Благодійний Фонд «Ліцеум», що є порушенням пункту 1 статті 12 Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації».

Директору ліцею № 157 Костенку В.І. оголошено догану (наказ Департаменту освіти і науки, молоді та спорту від 10.11.2014 № 1038).

На сьогодні Костенко В. І. вийшов зі складу учасників Благодійної організації «Благодійний Фонд «Ліцеум» (заява Костенко В.І. загальним зборам Учасників Благодійної організації від 07.11.2014).

- **середня загальноосвітня школа № 29,** після перевірки навчального закладу виявлено порушення, зокрема в організації екскурсій та дотримання чинних нормативно-правових актів з питань безпеки життєдіяльності учнів під час їх проведення. Мартинюку С.В. оголошено догани (накази Департаменту освіти і науки, молоді та спорту від 07.11.2015 №1030к та 14.02.2014 № 92).

Особлива увага управління освіти приділялася зверненням громадян, переміщених із зони АТО та АР Крим. Було опрацьовано 24 звернення щодо влаштування їхніх дітей у дошкільні та загальноосвітні навчальні заклади району та інших питань. У ДНЗ було влаштовано 14 осіб, в ЗНЗ – 3 особи.

Порушень термінів розгляду громадян в управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації не було.

Відповідно до п. 9.1. Регламенту роботи управління освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого наказом управління освіти від 20.03.2013 № 167, особистий прийом громадян проводиться начальником Управління освіти щовівторка з 16 до 18 години. За I квартал 2015 року начальником управління освіти було прийнято 17 осіб, заступником начальника управління -16. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі начальника управління освіти, реєструються в журналах, прошнурованих та пронумерованих, скріплених печаткою.

Прийом громадян працівниками апарату, керівниками структурних підрозділів проводиться згідно з графіком, затвердженим начальником управління освіти.

У річному плані роботи управління освіти на 2015 рік заплановано наради з керівниками навчальних закладів району з питання роботи із зверненнями громадян. Працівниками сектору контролю, атестації та організаційної роботи (Пасіка І.П.) щоквартально здійснюється аналіз звернень, заяв та скарг, що надходять від громадян Оболонського району, вивчаються причини, які породжують скарги, готуються оглядові матеріали з цих питань та систематично інформує керівництво про стан цієї роботи.

У річному плані роботи управління освіти на 2015 рік заплановано наради з керівниками навчальних закладів району з питання роботи із зверненнями громадян.

Управлінням освіти, в основному, забезпечується виконання вимог чинного законодавства щодо вирішення проблем, з якими звертаються громадяни. Створюються умови для участі заявників, у перевірці поданих ними заяв, надається можливість знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень. Порушень термінів розгляду звернень не допущено.

У районному управлінні освіти немає окремого журналу звернень громадян на «гарячу лінію».

Управлінням освіти Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації не практикується така форма роботи, як виїзні зустрічі з громадянами у навчальних закладах.

На веб-сайті районного управління освіти немає окремої сторінки, де б розміщувалися матеріали стосовно нормативної бази та організації звернень громадян.

Управлінню освіти Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації (Вахнюк Н.М.) рекомендовано:

- організувати роз'яснювальну роботу щодо неухильного виконання відповідальними особами Закону України «Про звернення громадян»;
- журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян та обліку особистого прийому громадян привести у відповідність до вимог п. 2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян;

- організувати роботу «гарячої лінії» та виїзні зустрічі з громадянами у навчальних закладах;
- на веб-сайті управління освіти створити окрему сторінку, де б розміщувалися матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян.

Начальник Інспекції навчальних закладів

Г.Загорулько