

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

Відповідно до плану роботи на 2015 рік Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Інспекцією закладів освіти 22 - 23.06.2015 здійснено контроль та надано практичну й методичну допомогу з питань організації роботи із зверненнями громадян управлінню освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

З'ясовано, що робота із зверненнями громадян районним управлінням освіти здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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, засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348.

Наказом управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації від 06.02.2015 № 68 відповідальною особою за організацію роботи із зверненнями громадян визначено заступника керівника загального відділу Зубареву О. Ю., затверджено графіки проведення особистого прийому громадян посадовими особами управління, заходи, спрямовані на вдосконалення роботи із зверненнями громадян, а також Порядок розгляду звернень громадян та Порядок організації особистого прийому громадян в управлінні освіти Шевченківської районної в місті Києві Державної адміністрації. Контроль за організацією роботи із зверненнями громадян здійснює безпосередньо начальник управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації Ярова Є.В.

Письмові пропозиції, заяви і скарги громадян, що надходять до управління освіти, реєструються працівниками загального відділу в день їх надходження в журналі реєстрації письмових звернень громадян та за допомогою АС «Документ» - на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами. У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Облік

особистого прийому здійснюється в окремому журналі обліку особистого прийому громадян секретарем приймальні.

Формування справ за зверненнями громадян та їх комплектація проводиться в основному з дотриманням «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях, громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Разом з тим, в окремих випадках колективні звернення зареєстровано як індивідуальні. Зокрема, колективне звернення (близько 30 підписантів) від 26.03.2015 № Ш-21 з проханням про відкриття школи з вальдорфською системою організації навчально-виховного процесу зареєстровано як індивідуальне. Такий підхід не лише спотворює статистичні дані під час підготовки аналітичних звітів, але й створює умови для формалізації роботи із зверненнями громадян.

Значна частина відповідей є поверховою, без всебічного висвітлення шляхів вирішення порушених заявниками питань або роз'яснень, що може спричинити повторні звернення або невдоволення діями органів виконавчої влади. У відповіді від 27.05.№ КО-39/33/16 на колективне звернення батьків дітей 1-Б класу про неналежну поведінку одного з учнів, викладено негативну характеристику вихованця та дана оцінка діям його матері, що суперечить як педагогічній етиці, так і чинним нормативно-правовим щодо звернень громадян. На більшості листів-відповідей не зазначено прізвища виконавців, на їх копіях, відсутні візи.

Необхідно посилити контроль за комплектністю справ. Опрацьовані справи не містять пояснень осіб, котрі допустили порушення, інших матеріалів, котрі були підставою для підготовки відповідей. На звернення гр. Мартиненко В. В. від 21.04.2015 №М-33/33/16 у справі відсутня відповідь.

Станом на 23.06.2015 до управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 124 письмових звернення громадян, що майже вдвічі більше, ніж за аналогічний період минулого року. Причиною зростання кількості звернень стало, зокрема, скасування безкоштовного дієтичного харчування в закладах освіти, недотримання теплового режиму у приміщення ЗНЗ та ДНЗ у зв'язку з економією теплопостачання під час опалювального періоду. Почастішали також звернення з питань благоустрою території, проведення ремонтних робіт, прибирання та вивезення сміття у закладах освіти тощо. Всі звернення

розглянуті у встановлені чинним законодавством строки. Дотримані строки та порядок пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.

До Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) протягом I півріччя 2015 року надійшло 47 письмових пропозицій, заяв і скарг громадян, де порушувались питання функціонування закладів освіти Шевченківського району міста Києва, що на 8 % більше, ніж за аналогічний період 2014 року. За наслідками їх розгляду надано аргументовані відповіді заявникам, вжито заходів для уникнення повторних звернень.

Витримуються порядок та графік особистого прийому громадян посадовими особами управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації. Особистий прийом посадові особи управління освіти здійснюють на робочих місцях. В рекреації обладнані місце очікування прийому громадянами, інформаційний стенд, де розміщені акти законодавства, зразки оформлення заяв, графік та порядок особистого прийому, зазначено інформацію про посадових та службових осіб, які здійснюють прийом, час прийому, контактні телефони. За інформацією районного управління освіти, у 2015 році начальником управління освіти на особистому прийомі прийнято близько 70 громадян . На всі звернення надано аргументовані відповіді.

Телефонна «гаряча лінія» працює щоденно з 14.00 до 16.00. Юрисконсульт управління освіти заповнює журнал обліку повідомлень, надає роз'яснення на питання, консультує громадян, які зателефонували.

Кожне півріччя керівником загального відділу узагальнюються результати роботи із зверненнями громадян, готуються аналітичні довідки, що подаються начальнику управління освіти та до відділу роботи із зверненнями громадян Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

Питання організації роботи із зверненнями громадян заслуховувалось на розширених нарадах РУО, нарадах з керівниками загальноосвітніх навчальних закладів району, апаратній нараді у начальника управління освіти Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації .

На веб-сайті районного управління освіти є окрема сторінка, де розміщено інформаційні матеріали стосовно нормативної бази та організації звернень громадян у РУО.

Одночасно працівникам районного управління освіти, відповідальним за організацію роботи із зверненнями громадян, надано методичну допомогу з наступних питань:

1. Порядок застосування нормативної бази з питань організації роботи із зверненнями громадян.
2. Шляхи вдосконалення реєстрації та обліку письмових звернень громадян.
3. Напрямки вдосконалення аналітичної роботи із зверненнями громадян.

Начальник інспекції

Г. Загорулько