

Довідка

за результатами перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації

30 вересня 2016

Відповідно до плану роботи Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2016 рік Інспекцією навчальних закладів перевірено питання організації роботи із зверненнями громадян в управлінні освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, проаналізовано документацію щодо роботи із зверненнями громадян, її якість, управлінські заходи, направлені на покращання цієї ланки роботи, проведено моніторинг роботи із зверненнями громадян у спеціалізованій школі I-III ступенів з поглибленим вивченням англійської мови №165 міста Києва надано практичну й методичну допомогу спеціалістам.

З'ясовано, що управління освіти у роботі зі зверненнями громадян керується ст. 40 Конституції України, Законом України «Про звернення громадян», 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», 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(із змінами, внесеними згідно з постановою КМУ 03.02.2016 № 48), розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) від 28.10.2013 № 1930 «Про порядок розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Регламентом роботи управління освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженим наказом управління освіти від 20.01.2012 № 43, іншими нормативно-правовими актами з питань роботи зі зверненнями громадян.

Відповідно до розпорядження виконавчого органу Київради (КМДА) від 28.12.2012 № 2368 «Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» в управлінні освіти запроваджена система електронного документообігу «АСКОД», за функціонування якої відповідає фахівець Дашенко Л.М., також до її обов'язків відноситься робота із зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації (реєстрація, проходження, контроль).

Координацію роботи із зверненнями громадян здійснює перший заступник начальника управління освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації Залевська С.С.

В управлінні запроваджена журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян.

Письмові пропозиції, заяви, скарги громадян, що надходять до управління освіти, реєструються в установленому порядку з урахуванням змін, внесених постановою Кабінету Міністрів України від 03.02.2016 № 48 до Інструкції з діловодства.

Звернення громадян формуються у справи, де окрім самих звернень, зберігаються матеріали щодо їх розгляду та відповіді. Сформовані справи зберігаються у Дащенко Л.М.

Для забезпечення відповідної роботи в управлінні освіти затверджено:

- план організації виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;
- графік особистого прийому громадян посадовими та службовими особами районного управління освіти;
- графік проведення виїзного особистого прийому громадян начальником районного управління освіти.

У річному плані роботи на 2016 рік заплановано наради з керівниками навчальних закладів району з питання роботи із зверненнями громадян. У грудні 2016 року на засіданні колегії управління освіти розглядатиметься питання «Про роботу зі скаргами та зверненнями громадян».

На веб-сайті управління освіти створено сторінку «Звернення громадян», на якій розміщено нормативну-правову базу та графік особистого прийому громадян адміністрацією та спеціалістами управління. Вказано телефони «гарячої лінії» та E-mail: ruo4@golosiiiv.gov.ua для прийняття звернень.

У приймальні управління освіти оформлений інформаційний стенд з графіком роботи, прийому громадян, роботи начальників відділів та необхідною інформацією, відповідно до специфіки роботи управління освіти.

Особлива увага приділяється зверненням громадян, переміщених із зони АТО, учасників АТО щодо влаштування дітей на навчання в загальноосвітні та дошкільні навчальні заклади та з інших питань.

Усі звернення вищезазначених категорій особисто розглядаються начальником управління освіти та надаються відповідні доручення виконавцям.

Працівниками управління щоквартально здійснюється аналіз звернень, заяв та скарг, що надходять від громадян Голосіївського району, вивчаються причини, які породжують скарги, готуються оглядові матеріали з цих питань та систематично доводиться до відома керівників закладів освіти.

Згідно з графіком РДА фахівець управління освіти надає звіт про роботу із зверненнями громадян до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

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

Також проаналізовано звіт управління освіти за підсумками роботи щодо розгляду звернень громадян за 9 місяців 2016 року. У загальній кількості за звітний період (9 місяців 2016 року) було розглянуто та опрацьовано 303 звернення.

Безпосередньо до управління освіти надійшло 55 письмових звернень громадян та 182 звернення через комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва», в тому числі: через Голосіївську районну в місті Києві державну адміністрацію – 66 письмових та 169 - КБУ «Контактний центр міста Києва». На особистому прийомі начальника управління освіти прийнято 64 громадянина.

Громадяни у письмових зверненнях порушують наступні питання:

- теплопостачання, проведення ремонтних робіт, заміна вікон тощо – 2;
- влаштування дітей до навчальних закладів – 9;
- конфлікт між учасниками навчально-виховного процесу – 7;
- організація навчально-виховного процесу – 20;
- пільгове харчування в ДНЗ – 1;
- добір та розстановка кадрів – 6;
- нарахування зарплати, виплата матеріальної допомоги – 3;
- травмування дітей під час навчально-виховного процесу – 2 звернення.

За результатами розгляду звернень громадян до дисциплінарної відповідальності притягнуто 7 осіб (у т.ч. трьох директорів навчальних закладів (ДНЗ № 667, СШ №№ 15, 165), чотирьох вчителів (школа № 132, СШ № 165, гімназії № 59 та ліцею № 227).

Інспекцією навчальних закладів Департаменту проведено моніторинг роботи зі зверненнями громадян у навчальних закладах Деснянського району (школа № 132, СШ №№ 15, 165) та надано методичну допомогу.

У зазначених закладах видано відповідні накази щодо організації роботи зі зверненнями громадян, затверджено графіки особистого прийому адміністрації навчальних закладів, документація в основному ведеться відповідно до встановлених вимог.

Однак, в окремих школах журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян та обліку особистого прийому громадян не відповідають вимогам п.2 Інструкції з діловодства (СШ № 165).

До Департаменту освіти і науки, молоді та спорту за 9 місяців 2016 року надійшло 17 письмових звернень громадян Голосіївського району (у 2015 – 27).

Протягом I півріччя 2016 року до Київської міської державної адміністрації заявниками направлено на 1 звернення менше, ніж за аналогічний період минулого року, до Департаменту освіти і науки, молоді та спорту м. Києва - на 11 звернення менше.

Більшість звернень громадян були з наступних питань:

- конфліктні ситуації між учасниками навчально-виховного процесу (ліцей № 241, 227, СЗШ №№ 122 СШ №№ 15, 130, 165, 260, 269);
- порушення в організації навчально-виховного процесу (СШ №№ 15, 130, 165);
- збір коштів з батьків учнів (СЗШ № №132, ДНЗ №726);
- порушення в організації безпеки життєдіяльності (СШ №№ 44, 165, СЗШ № 122, ліцей № 241 ДНЗ № 725);
- організація харчування в ДНЗ №№ 341, 764;
- кадрові питання (СЗШ № 150, ДНЗ №№ 118, 372, 157);
- влаштування дитини до навчальних закладів (ДНЗ №№ 73, 154, 513, 643, НВК «Барвінок», гімназія №№ 33, 59, СЗШ № № 122, 286 СШ № 92, 112, 220, 269);
- господарські питання (гімназія №179, ліцей 241, СЗШ № № 122, 186, СШ №№ 130, 273, 260, 269 ДНЗ №№ 73, 596, 440).

Неврахування в роботі вікових та індивідуально-психологічних особливостей учнів, неправильне реагування вчителів на критику з боку школярів, нетерпиме ставлення до слабкостей характеру, вад особистості дітей, викликало конфлікти між педагогами та батьками дітей. Недостатня ефективність прийнятих керівниками навчальних закладів управлінських рішень щодо вирішення зазначених конфліктних ситуацій призводило до їх повторних звернень, зокрема: СЗШ №№ 122, СШ №№ 15, 165.

Управлінню освіти Голосіївського районної в місті Києві державної адміністрації (Полторак Г.М.) рекомендовано:

- провести нараду зі спеціалістами управління та керівниками навчальних закладів району, вжити заходів щодо усунення виявлених недоліків у роботі зі зверненнями громадян;
- систематично розміщувати на веб-сайті управління освіти матеріали за результатами вивчення роботи зі зверненнями громадян у навчальних закладах району;
- посилити контроль за станом роботи зі зверненнями громадян в навчальних закладах району в міжтестастійний період;
- провести семінар з керівниками навчальних закладів району щодо роботи зі зверненнями громадян.
- інформувати Департамент освіти і науки, молоді та спорту про вжиті заходи до 01.11.2016.

Начальник Інспекції навчальних закладів

Г. Загорулько

30.09.2016

Стешук 272 40 53