

Інформація

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

червень 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 Деснянської 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 школі № 259, СШ №№ 202, 264, 313, гімназії «Троещина», 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 Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженим наказом Управління освіти від 30.12.2015 № 601, 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 Пухляк А.Ю.

Працівник управління освіти Гонтар Л.А. відповідає за роботу із зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації

(реєстрація, проходження, контроль).

Координацію роботи із зверненнями громадян здійснює перший заступник начальника управління освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації Шурко О.В.

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 Гонтар Л.А.

Для забезпечення відповідної роботи в управлінні освіти затверджено:

- план організації виконання 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: ruodesn@ukr.net 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 Деснянського 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 зверненням громадян до Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

Водночас, в інформаційно-аналітичному звіті районного управління освіти за 2015 рік відсутній розділ роботи зі зверненнями громадян.

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. Видано наказ по управлінню освіти від 03.09.2013 № 420 «Про посилення контролю за станом виконавчої дисципліни щодо своєчасного та якісного виконання звернень громадян». Порушень термінів розгляду звернень не допущено.

Також проаналізовано звіт управління освіти за підсумками роботи щодо розгляду звернень громадян за I півріччя 2016 року. До РУО надійшло 37 письмових звернень громадян та 90 звернень через комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва», в тому числі: через Деснянську районну державну адміністрацію - 13 письмових та 79 - КБУ «Контактний центр міста Києва»; Департамент освіти і науки, молоді та спорту - 4 письмових, 11- КБУ «Контактний центр міста Києва». Безпосередньо до управління освіти надійшло 20 письмових звернень громадян, 34 - депутатських та 61 - інформаційних запитів. На особистому прийомі начальника управління освіти прийнято 54 громадянина.

У загальній кількості за звітний період (I півріччя 2016 року) було розглянуто та опрацьовано 222 звернення.

У порівнянні з минулим роком станом на цей період звернень громадян зменшилося на 0,9 % .

Громадяни у письмових зверненнях порушують наступні питання:

- теплопостачання, проведення ремонтних робіт, заміна вікон тощо – 5;
- влаштування дітей до навчальних закладів – 4;
- конфлікт між учасниками навчально-виховного процесу – 4;
- організація навчально-виховного процесу – 7;
- пільгове харчування в ДНЗ – 3;
- добір та розстановка кадрів – 4;
- нарахування зарплати, виплата матеріальної допомоги – 3;
- оренда приміщень навчальних закладів – 3;
- травмування дітей під час навчально-виховного процесу – 2 звернення.

За результатами розгляду звернень громадян до дисциплінарної відповідальності притягнуто 12 осіб (у т.ч. трьох директорів загальноосвітніх навчальних закладів (школа № 147, СШ №№ 152, 313), двох заступників директора (СШ № 313) та вихователя - методиста (ДНЗ № 125), п'ятьох вчителів та вихователів (СШ №№ 202, 313, школа № 294, ДНЗ №№ 202, 125), медичну сестру (СШ № 152).

Інспекцією навчальних закладів Департаменту проведено моніторинг роботи зі зверненнями громадян у навчальних закладах Деснянського

району (школа № 259, СШ №№ 202, 264, 313, гімназія «Троєщина») 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. Зазначені журнали не пронумеровано, не прошнуровано, не скріплено печаткою. Реєстраційні номери на зверненнях громадян не співпадають з номерами в журналах реєстрації (школа № 259).

У порушення вимог Закону України «Про звернення громадян» керівниками навчальних закладів не надаються відповіді на звернення батьків учнів, що спричиняє повторні звернення до органів управління освітою (школа № 259, СШ №№ 202, 313), або надаються відповіді формальні, без всебічного висвітлення шляхів вирішення порушених заявниками питань або роз'яснень. В одній із відповідей (школа № 259) усупереч вимогам педагогічної етики батькам надано негативну характеристику на вихованця, стиль відповіді не відповідає діловому мовленню.

Порушуються вимоги п. 8 Інструкції щодо формування і зберігання розглянутих звернень (школа № 259, СШ № 313).

Причинами зазначених недоліків є відсутність у перспективному плані управління освіти графіка перевірок стану роботи зі зверненнями громадян в навчальних закладах в міжквартальний період.

До Департаменту освіти і науки, молоді та спорту за I півріччя 2016 року надійшло 56 письмових звернень громадян Деснянського району (у 2015 – 53), та 24 - через КБУ «Контактний центр міста Києва» (у 2015 - 19). Зросла кількість звернень громадян з питань функціонування навчальних закладів Деснянського району, адресованих до вищих органів виконавчої влади.

Так, протягом I півріччя 2016 року до Київської міської державної адміністрації заявниками направлено на 8 звернень більше, ніж за аналогічний період минулого року, до Департаменту освіти і науки, молоді та спорту м. Києва - на 13 звернень більше.

Більшість звернень громадян були з наступних питань:

- конфліктні ситуації між учасниками навчально-виховного процесу (гімназія № 39, СЗШ № 119, СЗШ №№ 213, 275, 294; СШ №№ 152, 202, 313, СНВК «Деснянка», ДНЗ № № 202, 491, 797, 768, 745);
- порушення в організації навчально-виховного процесу (гімназія «Троєщина», СШ №№ 152, 250, 301, СЗШ № 294);
- незаконне відрахування або переведення до іншого класу учнів (СШ №№ 202, 307, 313, СЗШ № 213, приватна гімназія «Грейс»);

- збір коштів з батьків учнів (гімназія «Троєщина», СЗШ № №119, 308, СШ №№ 264, 207, ДНЗ №№ 202, 771, 795);
- порушення в організації безпеки життєдіяльності (СШ № 152, СЗШ № 248, ДНЗ № 125);
- організація харчування в ДНЗ (ДНЗ № 12);
- господарські питання (СЗШ № 147, СШ №№ 250, 264, ДНЗ № 689).

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, неправомірне відрахування зі школи або переведення учнів до іншого класу 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: СШ №№ 313, 202, 152, СЗШ № 213, ДНЗ № 125.

Управлінню освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (Постолук Т.К.) рекомендовано:

- вивчити зазначену довідку на нараді з спеціалістами управління та вжити заходів щодо усунення виявлених недоліків у роботі зі зверненнями громадян;
- систематично розміщувати на веб-сайті управління 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 міжзатестаційний період;
- провести семінар з керівниками навчальних закладів району по роботі зі зверненнями громадян.
- інформувати Департамент освіти і науки, молоді та спорту про вжиті заходи до 01.09.2016.

Начальник Інспекції навчальних закладів

Г. Загорулько

16.06.2016