

Довідка
за результатами перевірки організації роботи із зверненнями громадян
управління освіти Солом'янської районної в місті Києві державної
адміністрації

Відповідно до плану роботи на 2017 рік Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Інспекцією навчальних закладів Департаменту здійснено контроль та надано практичну й методичну допомогу з питань організації роботи із зверненнями громадян управлінню освіти Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації. Перевірено стан організації роботи із зверненнями громадян у 2016 – першому кварталі 2017 року.

З'ясовано, що робота із зверненнями громадян районним управлінням освіти спланована і 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.

Відповідно до наказу РУО від 17.01.2011 №14 «Про організацію системи контролю за зверненнями громадян та ведення ділової документації в управлінні освіти та підвідомчих закладах» відповідальність за реєстрацію звернень громадян, запитів на інформацію, що надійшли до управління освіти, за дотриманням термінів їх розгляду визначено головного спеціаліста Сударенко О. С. Контроль за організацією розгляду звернень громадян покладено на начальника відділу по роботі з персоналом Ткаченко Т. П.

Загальний контроль за організацією роботи із зверненнями громадян здійснює безпосередньо начальник управління освіти Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації Кухарєва Н. І.

Письмові пропозиції, заяви і скарги громадян, що надходять до управління освіти, реєструються в день їх надходження за допомогою АС «АСКОД» на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональним комп'ютером. 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 здійснюється 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. Здійснюється контроль за комплектністю справ.

Разом з тим встановлені непоодинокі випадки, коли документи про вирішення порушених у зверненні питань перебувають у виконавців, а не підшиті до матеріалів справи, що суперечить п.8 вказаної інструкції.

Протягом 2016 року на розгляд до управління освіти надійшло 131 письмове звернення громадян (115 - у 2015). 434 звернень надійшло до CALL- центру (610 - у 2015). Порівняно з 2015 роком кількість звернень громадян зменшилась на 12 відсотків.

Станом на 15.03.2017 до управління освіти через АС «АСКОД» надійшло 75 звернень громадян. Менш як половина загальної кількості звернень (36) адресовано безпосередньо до РУО, решту надіслано до органів влади різного рівня. Зокрема, до Департаменту – 18. На особистому прийомі подано 31 звернення.

Зростання кількості звернень громадян у першому кварталі 2017 року порівняно з аналогічним періодом минулого року відбулося переважно через конфліктну ситуацію, яка склалася у спеціалізованій школі № 71 з поглибленим вивченням англійської мови, що викликало негативну реакцію учасників навчально-виховного процесу та потік звернень, включно й повторних (15), до органів влади різних рівнів.

За перший квартал 2017 року до CALL - центру надійшло 112 звернень з різних питань.

Всі звернення громадян розглянуті спеціалістами РУО у встановлені чинним законодавством строки. Заявникам надано аргументовані, вмотивовані відповіді. 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 2016 року надійшло 79 (27 - у 2016) письмових пропозицій, заяв і скарг громадян, де порушувались питання функціонування закладів освіти Солом'янського району міста Києва. Їх кількість порівняно з 2015 роком зросла у 2,5 рази.

Протягом першого кварталу 2017 року до Департаменту надійшло 17 (39 - у 2016) письмових пропозицій, заяв і скарг громадян, де порушувались питання функціонування закладів освіти Солом'янського району міста Києва, що більш як вдвічі менше, ніж за аналогічний період минулого року.

У зверненнях громадяни порушували питання щодо конфліктів між адміністрацією навчальних закладів та батьками дітей, педагогами та батьками дітей (СЗШ № 74, СШ № 71, школа-інтернат № 2, спеціальна загальноосвітня школа «Надія», ДНЗ № 360); стосовно організації навчально-виховного процесу, рівня викладання окремих предметів (СШ № 71, школа-інтернат № 2); влаштування дітей по електронній черзі до ДНЗ, влаштування дітей до ЗНЗ; опалення в навчальних закладах.

За результатами розгляду звернень громадян, у ході яких підтвердились факти серйозних порушень у роботі та суттєві недоліки в організації навчально-виховного процесу, незадовільної роботи щодо збереження життя і здоров'я дітей, невчасного реагування на звернення батьків, що є причиною конфліктів з ними, окремим керівникам навчальних закладів та педагогічним працівникам оголошено догани. Зокрема, за підсумками розгляду звернень громадян у поточному навчальному році притягнуто до дисциплінарної відповідальності трьох заступників директора з навчально-виховної роботи (СШ № 71).

Питання організації роботи із зверненнями громадян заслуховувалось на розширених нарадах РУО, нарадах з керівниками загальноосвітніх навчальних закладів району, апаратній нараді у начальника управління освіти Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації. Так, протягом останніх двох років зазначене питання тричі заслуховувалось на апаратних нарадах управління освіти (від 01.02.2016 «Про звернення громадян стан розгляду звернень громадян та листів, які надійшли до управління освіти у 2015 р.»; від 04.07.2016 «Про стан роботи із зверненнями та листами громадян у I півріччі 2016 року»; від 13.02.2017 «Про стан розгляду звернень громадян та листів, які надійшли до управління освіти у 2016 р.») та тричі на нарадах керівників закладів освіти (від 01.02.2016 «Про звернення громадян»; від 30.03.2016 «Про аналіз звернень громадян по м. Києву, зокрема по Солом'янському району»; від 17.06.2016 «Про перевірку СЗШ № 67 за зверненням батьків учнів навчального закладу).

В Управлінні освіти Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації витримуються порядок та графік особистого прийому громадян посадовими особами управління освіти. В рекреації обладнане 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.

Працює телефонна «гаряча лінія» РУО. Спеціалісти управління освіти заповнюють журнал обліку повідомлень, надають роз'яснення на питання, консультують громадян, які зателефонували.

Начальник відділу по роботі з персоналом Ткаченко Т. П. кожне півріччя узагальнює результати роботи із зверненнями громадян, готує аналітичні довідки, що подаються начальнику управління освіти та до відділу роботи із зверненнями громадян Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації.

На веб-сайті районного управління освіти є окрема сторінка, де розміщено інформаційні матеріали стосовно нормативної бази та організації роботи із зверненнями 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.

Рокомендовано:

1. Забезпечити зберігання документів про вирішення порушених у зверненнях громадян питань у матеріалах справ відповідно до 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.
2. Посилити контроль за дотриманням чинних нормативно-правових актів щодо роботи із зверненнями громадян у підвідомчих навчальних закладах.

Начальник Інспекції навчальних закладів

Г. Загорулько