

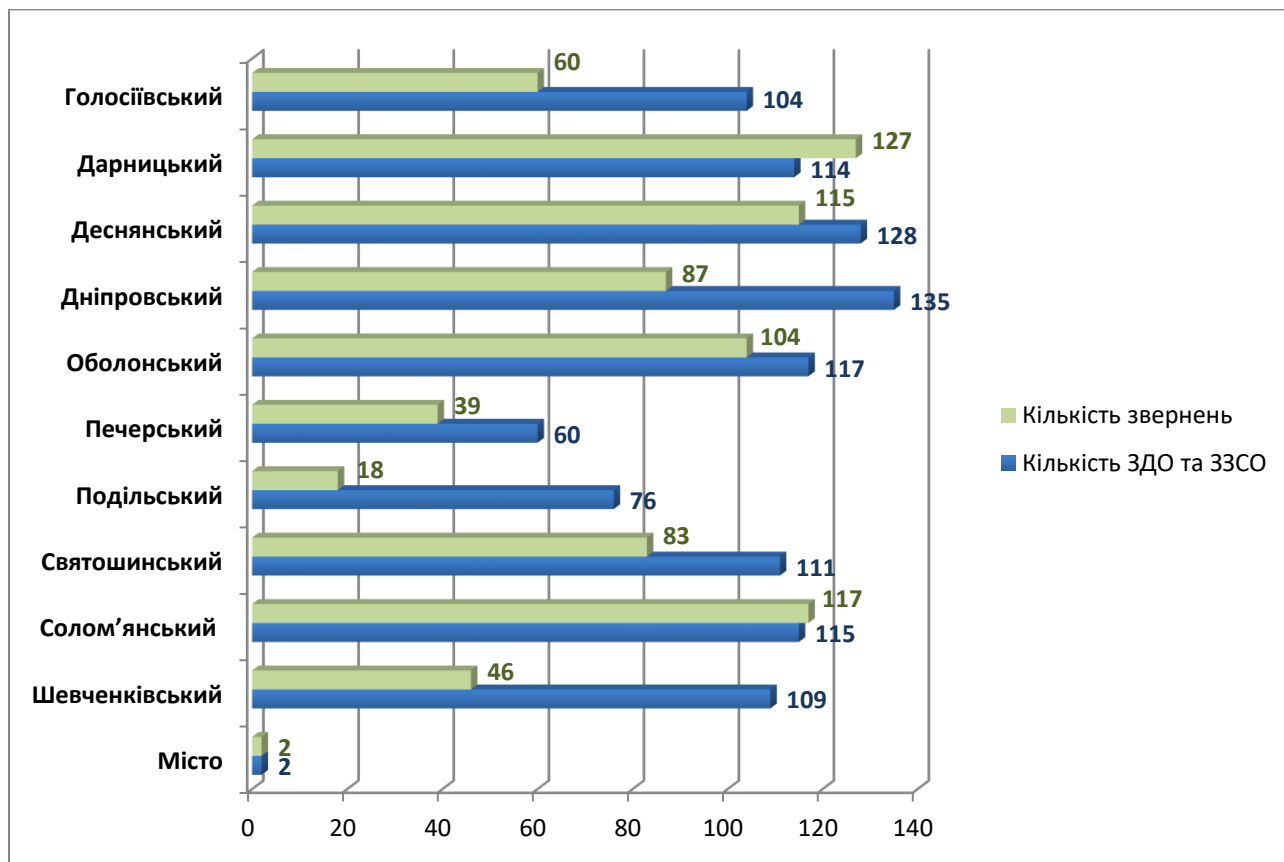
**Інформація щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування Департаментом освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).**

**Аналіз роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік**

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/208 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», доручення апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 13.12.2019 № 009-1818, плану роботи Департаменту освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2019 рік Департаментом спільно з відділом інспектування та освітнього аудиту КНП «Освітня агенція міста Києва» проаналізовано роботу зі зверненнями громадян за 2019 рік.

За 2019 рік розглянуто 798 звернень громадян (проти 1176 у 2018 році)

**Розподіл звернень по районах та кількість закладів освіти**

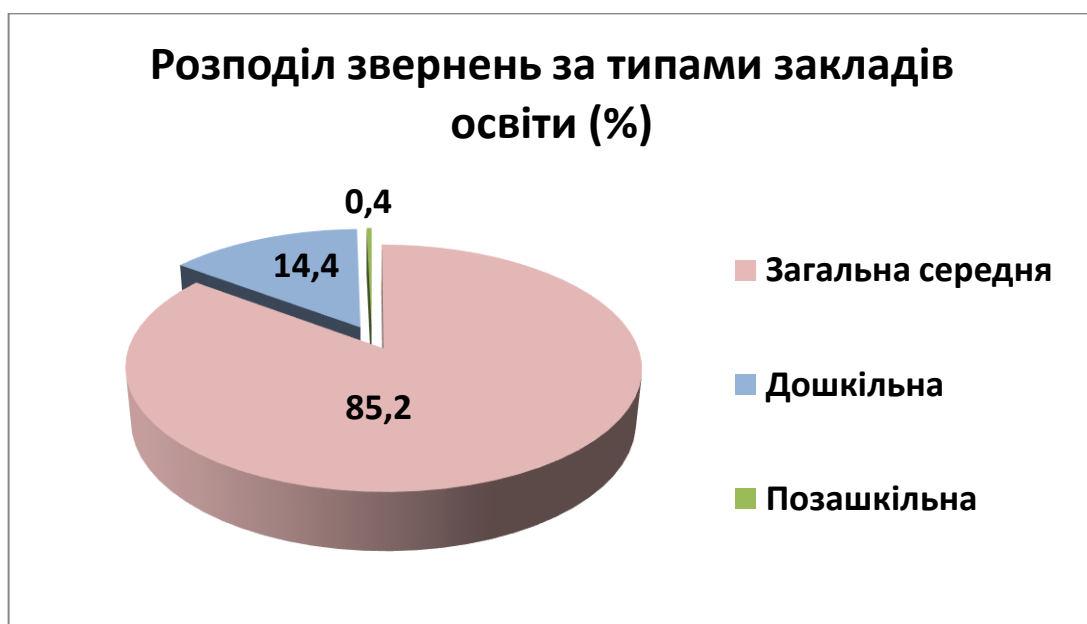


Найчастіше для вирішення проблемних питань громадяни звертались до Департаменту освіти і науки – 291 звернення, що складає 36,5% від загальної кількості, КБУ «Контактний центр міста Києва» - 226 (28,3%), Міністерства освіти і науки України та Державної служби якості освіти України – 112 (14,1%), Київської міської державної адміністрації, Київської міської ради 61

(7,6%), на Урядову гарячу лінію – 57 (7,1%). Громадяни також звертались до Верховної Ради України, Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, Генеральної Прокуратури України – всього 51 звернення (6,4%).



Найбільше звернень надійшло з питань діяльності закладів загальної середньої освіти – 680 (85,2%), дошкільної 115 (14,4%), закладів позашкільної освіти – 3 (0,4%).

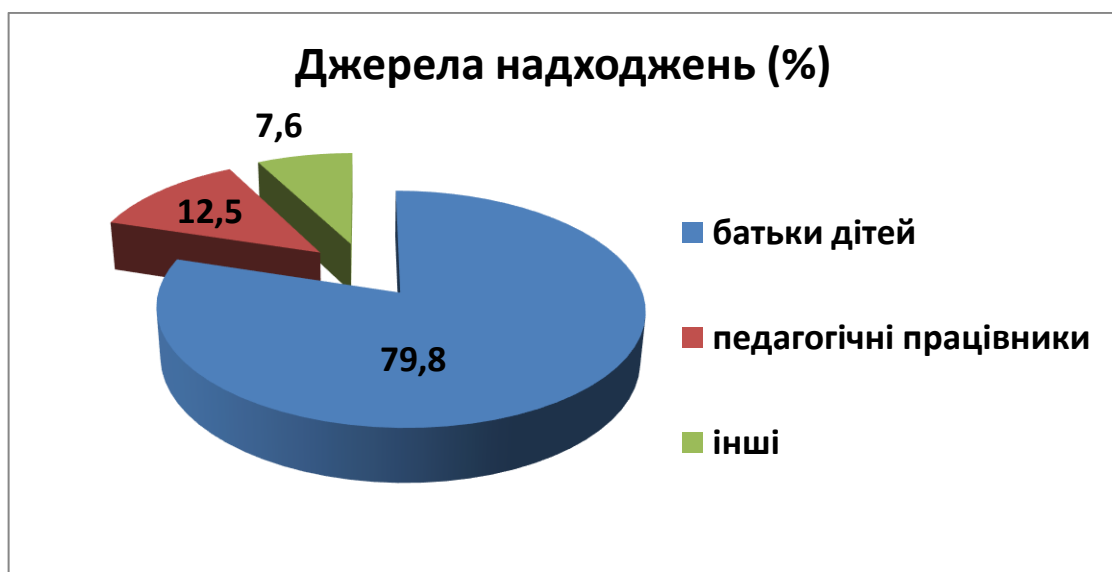


У структурі звернень: 671 (84,1 %) - індивідуальні, решта – 127 (15,9 %) - колективні.



У більшості (92 %) усіх звернень – це скарги на діяльність закладів освіти, більше 7 % - листи підтримки адміністрації та педагогічних працівників від батьків та педагогічних колективів шкіл, менше 1% – пропозиції щодо удосконалення освітнього процесу та функціонування закладів освіти.

Найчастіше звертались батьки дітей - 637 звернення, що складає (79,8%) від загальної кількості скарг, педагогічні працівники закладів освіти надіслали 100 звернень (12,5%), інші (листи громадських організацій, адвокатські запити, звернення громадян з різних питань, у тому числі, що не належать до сфери освіти - 61 звернення (7,7 %).



Невирішені конфліктні ситуації, які виникли між учасниками освітнього процесу, зокрема, адміністраціями, педагогічними працівниками закладів

освіти, батьківською громадськістю спричинили до зростання загальної кількості звернень та повторних скарг до різних інстанцій.

Найбільш поширеними є звернення щодо **конфліктів між адміністрацією закладів освіти, педагогічними працівниками та батьками** через упереджене або неетичне ставлення адміністрації, вчителів, вихователів до дітей та їх батьків, кількість яких складає 265 звернень (32,2%).

**Проблема конфлікту між адміністрацією та працівниками закладів освіти складає 4,4 % (усього 35) таких звернень.** Причинами їх є: кадрові питання, зокрема, звільнення з роботи (у тому числі і за строковою угодою); нарахування заробітної плати, виплата преміальних; вимоги щодо організації освітнього процесу, зокрема, навантаження лише у тих класах, які обирають педагоги, невдоволення вимогами керівників закладів освіти щодо виконання посадових обов'язків, правил внутрішнього трудового розпорядку закладу освіти.

Останнім часом почастишали звернення від педагогічних працівників, батьків учнів щодо упередженого ставлення, навіть тиску на них зі сторони керівників закладів освіти. Однак, слід зазначити, що часто такі звернення ґрунтуються на небажанні їх самих враховувати зауваження та рекомендації керівників. Але є інші випадки, коли керівники закладів освіти не вважають за потрібне комунікувати з педагогами, а особливо з батьками, тим більше, дослухатись до думки батьківської громадськості, зокрема, і з актуальних питань функціонування закладу освіти.

Ще один **тип конфліктів - «батьки - батьки»**. Зокрема, слід виділити конфлікти між розлученими батьками щодо визначення їх участі у вихованні дитини. Часто у такі конфліктні ситуації втягуються вихователі, вчителі, адміністрація закладу освіти, приймаючи сторону одного з батьків та стаючи згодом об'єктом скарг цих же батьків.

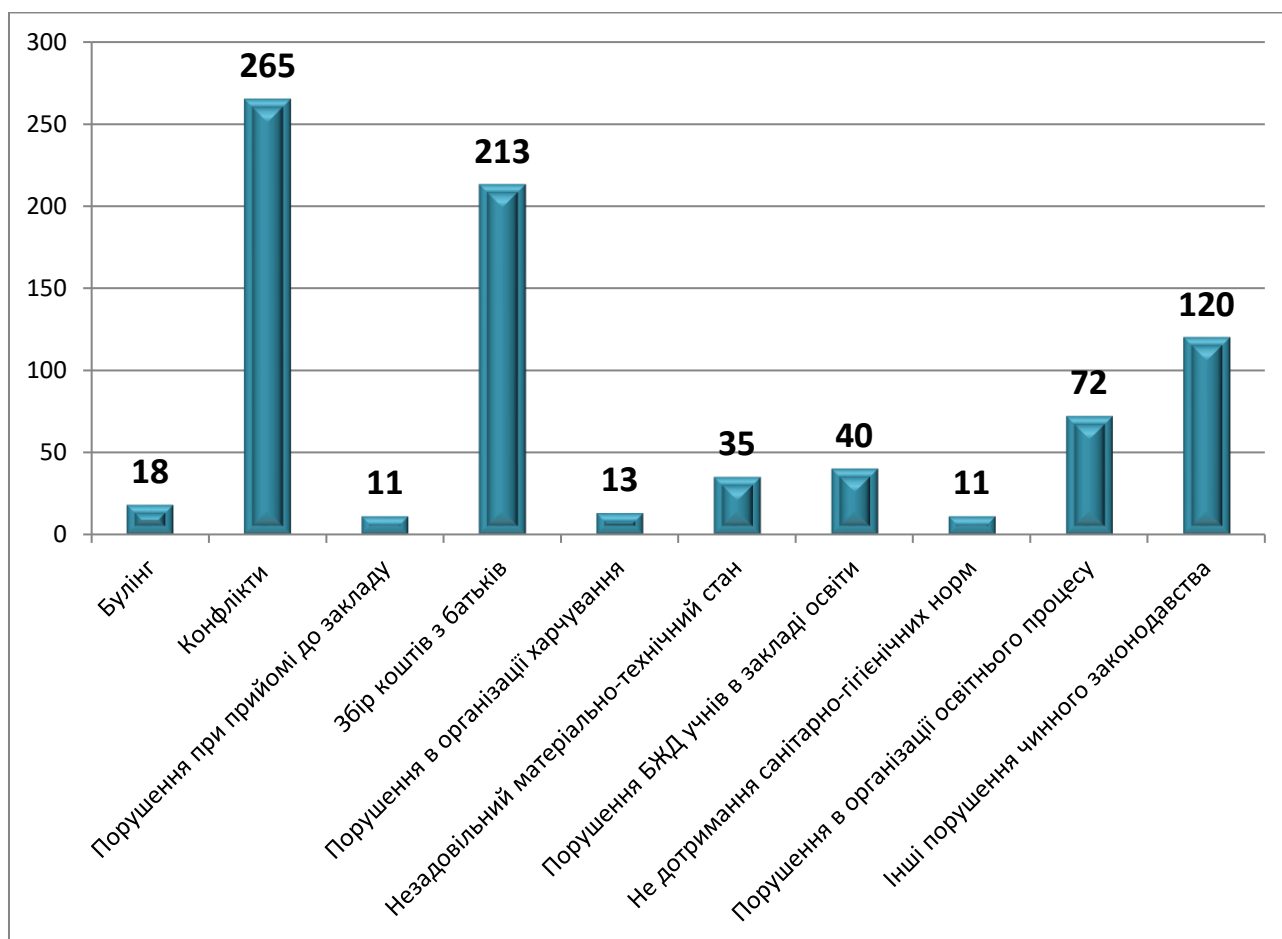
Має місце з'ясування стосунків між батьками, діти яких навчаються в одному класі чи групі. Все частіше це стосується питання поведінки дітей та взаємовідносин в учнівському колективі, а також збору коштів батьками.

Наразі ми зустрілися ще з одним типом конфліктів – це з'ясування відносин батьками учнів безпосередньо з іншими учнями класу. У випадку, який склався в одному із закладів освіти міста відкрито кримінальне провадження за фактом побиття учня 1 класу батьком однокласника під час прогулянки дітей у групі продовженого дня.

У своїх зверненнях заявники також часто піднімають питання щодо:

- незадовільної організації освітнього процесу
- збору коштів батьками для потреб закладу освіти
- протидії булінгу
- незадовільної організації харчування
- недотримання закладом освіти санітарних норм
- порушення безпеки життєдіяльності учасників освітнього процесу
- незадовільного матеріально-технічного стану закладу освіти
- порушення при прийомі дітей до закладу освіти
- інші порушення чинного законодавства

## За характером звернень



Аналізуючи звернення, в яких піднімаються питання **незадовільної організації освітнього процесу** (усього 72 звернення, що складає 9 % від усіх звернень) слід зазначити, що значна їх кількість надійшла з питань організації освітнього процесу дітей з особливими освітніми потребами, зокрема, організація освітнього середовища в інклюзивних класах і групах.

Причинами надходження такого типу заяв та скарг є:

- адаптація до освітнього процесу в інклюзивних класах і групах дітей з особливими освітніми потребами, їх батьків, учнів, вчителів, адміністрації закладу освіти;
- відсутність досвіду, часто невисокий рівень знань та кваліфікаційних характеристик у педагогічних працівників, які працюють в інклюзивних класах та групах;
- неповна інформованість батьків щодо організації освітнього середовища для їх дітей, що призводить до недовіри зі сторони батьків до адміністрації закладу освіти, педагогічних працівників;
- відсутність прозорості та відкритості, а також інформованості батьків здобувачів освіти щодо надання субвенції для закладів освіти, де навчаються діти з особливими освітніми потребами та її використання.

Незважаючи на збільшення фінансування закладів освіти за кошти міського бюджету, залишається актуальним питання так званих «**грошових поборів**» із батьків. Наразі кількість таких звернень – 213 (26,7 %) від загальної кількості скарг. Таким чином, майже у кожному третьому зверненні порушується питання збору коштів на потреби класу/групи, рідше – на потреби

закладу освіти. Наразі тенденція змінилась, переважають скарги батьків на дії інших батьків щодо вимагання коштів на потреби закладу освіти.

Найчастіше збір коштів здійснюється на ремонт приміщень, доплату за прибирання, охоронну закладів; надання додаткових освітніх послуг, відвідування культурно-масових заходів, придбання підручників, методичної літератури, зошитів з друкованою основою, господарчі потреби, дріб'язок та інше. Наявні скарги батьків на вимагання коштів керівниками для вступу до закладу освіти.

Не сприяють вирішенню цих питань:

- недостатній контроль зі сторони районних управлінь освіти за діяльністю закладів дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти;
- невиконання РУО заявок від закладів освіти на дрібний ремонт;
- неправильно складені заявки керівниками закладів, зокрема, без урахування нормативів забезпечення;
- недофінансування закладів на господарчі товари, обслуговування комп'ютерної техніки, інтернету, заправку картриджів, тощо;
- невчасне реагування РУО на аварійні ситуації;
- невиконання керівниками нормативних документів, що регламентують діяльність закладу освіти;
- недостатній контроль зі сторони адміністрації за діяльністю закладів освіти;
- використання службового становища адміністрацією закладів освіти, що часто супроводжується тиском на вчителів та батьків.

Аналіз показує, що збільшення таких звернень відбувається саме після проведення у закладах освіти батьківських зустрічей, що, на нашу думку, свідчить про формальний підхід до нових форм комунікацій з батьками.

Найпоширенішими причинами звернень щодо так званих «грошових поборів» є:

- відсутність на сайтах та інформаційних стендах у закладах освіти відомостей про надходження товарів та виконаних робіт до шкіл та дитячих садків за рахунок бюджетних та позабюджетних коштів, а також їх використання або ж така інформація хоч і наявна, однак, розміщується несвоєчасно, не є невпорядкованою і викладеною не в повному обсязі, що викликає у батьків справедливі нарікання та звернення до органів влади;
- перевищення своїх повноважень як адміністраціями та працівниками закладів освіти, так і батьками здобувачів освіти, зокрема, визначеними статтями 54, 55 Закону України «Про освіту» та Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації».

Ще одне питання, яке піднімається батьками та пов'язане зі збором благодійних внесків, стосується упередженого ставлення зі сторони педагогічних працівників до учнів, батьки яких не долучилися до збору грошових внесків, що є абсолютно недопустимим і має ознаки булінгу.

Звертаємо увагу, що звернень з питань **булінгу (у різних його проявах) надходить значна кількість**. У деяких із них батьками прямо говориться про булінг та вживається термін «булінг» (розглянуто 18 звернень), в інших - мова іде про непорозуміння, упереджене ставлення, недогляд за дітьми, елементи тиску щодо учасників освітнього процесу, які не носять системного характеру.

Важливим при розгляді заяв щодо булінгу є дотримання керівникам закладів освіти процедури розгляду та оформлення відповідних документів в установленому законодавством порядку.

Аналізуючи звернення, в яких піднімаються питання незадовільної організації харчування слід зазначити, що кількісні показники таких звернень складають 1,6 % від усіх звернень (13 звернень), однак їх вплив на здоров'я дітей та саму організацію освітнього процесу дуже важливий. Основні проблемні питання, які піднімають батьки:

- організація харчування дітей: якість готових страв, культура їх подачі, санітарний стан харчоблоку, якість посуду, зовнішній вигляд працівників харчоблоку та інші;

- якість харчування: не вистачає асортименту для усіх дітей; меню не різноманітне (особливо сніданки); технологія приготування страв (недостатньо страв, які готуються шляхом запікання та тушкування), недостатня кількість овочевих страв, фруктів, соків та інші.

Зважаючи на зазначене, з метою покращення організації харчування у закладах освіти міста Департамент освіти і науки вийшов із пропозицією щодо запровадження змін у підходах до організації та впровадження новітніх форм харчування у закладах освіти міста.

У своїх зверненнях батьки також піднімали питання щодо недотримання закладом освіти санітарних норм, зокрема, це стосувалось: освітлення шкіл, закладів дошкільної освіти; температурного режиму та режиму провітрювання у класах і групах; неякісного прибирання закладу освіти та території обслуговування. Усього 11 скарг, що складає 1,4 % від усіх звернень.

Питання порушення безпеки життєдіяльності учасників освітнього процесу піднімалось у 40 зверненнях громадян, що складає 5 % від загальної кількості скарг. Важливим при цьому є правильні, вчасні та скоординовані дії адміністрації, медичних працівників, вчителів закладу освіти.

Слід зазначити, що саме недоукомплектованість закладів освіти медичними працівниками є суттєвою проблемою для закладів загальної середньої освіти.

**Серед інших питань, які піднімаються у зверненнях громадян:** прийом дітей до дошкільних закладів освіти, 1-го, 5-го, 10-го класів закладів загальної середньої освіти, відповідність керівника займаній посаді, перевищення посадових обов'язків адміністрацією закладів освіти, якість педагогічних кадрів, кадрові питання (звільнення працівників, преміювання), оренда приміщень закладів освіти; формування негативного мікроклімату в педагогічних колективах та інші.

Приклади вирішення питань, які піднімались у зверненнях громадян додаються. (Додаток 2)

На підставі звернень громадян Департаментом освіти і науки проводились перевірки закладів освіти міста. Під час розгляду звернень значна кількість питань, порушених заявниками, вирішувалось на їх користь.

За результатами розгляду скарг, у ході яких підтвердились факти, викладені у зверненнях, притягнуто до дисциплінарної відповідальності 35 осіб (у тому числі 4 особи звільнено), із них, керівників закладів освіти 11. (Додаток 3)

## Структура звернень

№ з/п	Основні показники	Кількість звернень	% від загальної кількості
1.	Загальна кількість звернень	798	100
2.	Індивідуальні звернення	695	84,1
3.	Колективні звернення	127	15,9
4.	Звернення з питань діяльності закладів дошкільної освіти	115	14,4
5.	Звернення з питань діяльності закладів загальної середньої освіти	680	85,2
6.	Звернень батьків	637	79,8
7.	Звернень педагогічних працівників	100	13,7
	Інші звернення	61	7,7
8.	Звернення щодо конфліктів між адміністрацією, педагогічними працівниками закладів освіти та батьками	265	32,2
9.	Організація освітнього процесу	72	9,1
10.	Прийом до закладу освіти	11	1,4
11.	Збір коштів з батьків	213	26,7
12.	Незадовільна організація харчування	13	1,6
13.	Незадовільний матеріально-технічний стан закладів освіти	35	4,4
14.	Порушення безпеки життєдіяльності учнів під час освітнього процесу	40	5,1
15.	Недотримання санітарно-гігієнічних умов під час освітнього процесу	11	1,4
16.	Протидія булінгу	18	2,3



**Приклади вирішення питань, які  
піднімались у зверненнях громадян**

Суть звернення	Способи вирішення та засоби реагування
<p>Під час розгляду звернення матері дитини, яка відвідує заклад дошкільної освіти, за фактом недогляду за дитиною було створено комісію та проведено розслідування. За висновками роботи комісії фактів упередженого ставлення вихователів до доньки заявниці не виявлено.</p>	<p>Задоволено заяву матері про переведення дитини до іншої групи.</p>
<p>Департаментом освіти і науки розглянуто колективне звернення батьків дітей, яких відвідують школу-дитячий садок стосовно незадовільної організації освітнього процесу керівником закладу. Під час розгляду звернення окремі факти знайшли підтвердження. Зокрема, підтвердився факт незадовільної організації додаткових освітніх послуг. Під час зарахування дітей до дитячого садка керівник закладу знайомила батьків з переліком платних послуг та пропонувала укласти договір. У порушення норм санітарного законодавства та методичного листа Міністерства освіти і науки України «Про організацію додаткових освітніх послуг у дошкільних навчальних закладах» від 15.11.2013 № 1/9-813 мало місце перевантаження дітей навчальними заняттями.</p>	<p>За виявлені порушення директору закладу освіти оголошено догану.</p>
<p>У ході розгляду звернення матері дитини, яка відвідує дитячий садок щодо упередженого ставлення до неї та її дитини працівників закладу, проведено службове розслідування. Окремі факти знайшли підтвердження.</p> <p>Окрім того підтвердився факт проведення зйомки дитини сторонньою особою з дозволу вихователя.</p>	<p>Директору закладу дошкільної освіти оголошено догану. Вихователю, учителю-логопеду, старшій медичній сестрі та заступнику директора з господарської діяльності за неналежне виконання посадових інструкцій оголошено догани.</p>
<p>До Департаменту освіти і науки звернулися батьки, діти яких відвідують заклад дошкільної освіти щодо незадовільної організації освітнього процесу та створення конфліктної ситуації у дитячому садку. У ході розгляду факти знайшли підтвердження.</p>	<p>В.о. директора ЗДО звільнено з роботи. За неналежне виконання посадових обов'язків, що призвело до травмування дитини, вихователю закладу оголошено догану, іншого педагогічного працівника за непедагогічні методи виховання дітей звільнено з роботи.</p>
<p>До Київської міської державної адміністрації звернулися батьки майбутніх вихованців закладу дошкільної освіти зі скаргою на незадовільний стан приміщення молодшої групи. Директор закладу пропонувала батькам провести ремонт коштом батьків.</p>	<p>Після втручання фахівців Департаменту ремонт покрівлі та відновлення електромереж проведено за рахунок коштів районного бюджету.</p>
<p>Під час розгляду звернення підтвердився факт порушення директором ЗДО п. 5 ст. 54 Закону України «Про освіту», а саме, керівник закладу викликала вихователя для з'ясування обставин конфлікту з мамою іншої дитини. Вихователь була відсутня в групі тривалий</p>	<p>Вихователю молодшої групи за неналежне виконання посадових обов'язків в частині несвоєчасного повідомлення про нещасний випадок та недогляд за дитиною оголошено догану.</p>

<p>час. Дітей вона залишила на помічника вихователя, яка не забезпечила необхідний догляд за ними, дитина отримала травму. Вихователь не повідомила керівника закладу про нещасний випадок з дитиною, а відповідно керівник, не повідомила про це батьків дитини, чим порушено п. 3.2. вищезазначеного Положення.</p>	
<p>До Департаменту освіти і науки надійшло колективне звернення батьків дітей, які відвідують заклад дошкільної освіти щодо неетичного ставлення помічника вихователя до дітей середньої групи. Під час розгляду звернення факти знайшли підтвердження (кричала на дітей та погрожувала їм).</p> <p>Для попередження конфліктів з батьками, збереження життя і здоров'я дітей директором ЗДО проведено нараду з вихователями, на якій наголошено на дотриманні ними вимог Посадової інструкції та додатково опрацьовано наказ Департаменту освіти і науки, молоді та спорту від 25.01.2016 № 43-к «Про дотримання педагогічної етики працівниками навчальних закладів міста Києва».</p>	<p>Помічнику вихователя оголошено догану, позбавлено грошової надбавки, згодом звільнено з роботи згідно з поданою заявою.</p> <p>Департамент освіти і науки зобов'язав управління освіти провести з керівниками закладів дошкільної освіти семінар з питань протидії проявів булінгу та посилити контроль за роботою закладу дошкільної освіти.</p>
<p>Департаментом освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглянуто звернення депутата Київської міської ради стосовно призначення для сина заявниці, який відвідує інклюзивну групу закладу дошкільної освіти асистента дитини та інших питань.</p> <p>Розгляд звернення проведено у присутності заявниці та надано відповіді на питання, які вона порушувала у зверненні.</p>	<p>Станом на 10.12.2019 у ЗДО створена та працює команда психолого-педагогічного супроводу дитини з особливими освітніми потребами.</p> <p>Для реалізації індивідуальної програми розвитку дитини та проведення корекційно-розвиткових занять із сином заявниці укладено договір між директором ЗДО та учителем-логопедом і учителем дефектологом про надання таких послуг дитині за рахунок субвенції з державного бюджету.</p> <p>Оскільки штатним розписом ЗДО не передбачено посади асистента дитини, заявниці рекомендовано вирішити питання про супровід асистента дитини через відповідні служби.</p>
<p>На сайт Київської міської державної адміністрації надійшло звернення батьків учнів закладу загальної середньої освіти щодо порушення законодавства з питань організації освітнього процесу, здійснення освітньої, фінансово-господарської діяльності закладу, відсутність контролю за дотриманням безпечних і нешкідливих умов навчання та праці, порушень вимог державних санітарних правил і норм влаштування, утримання приміщень будівлі закладу.</p>	<p>У ході розгляду скарги, факти знайшли підтвердження. До дисциплінарної відповідальності притягнуто директора закладу.</p>
<p>У Департаменті освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглянуто скарги заявника щодо безпеки перебування його неповнолітнього сина у закладі загальної середньої освіти та неправомірних дій адміністрації школи під час розслідування нещасного випадку, який стався з його сином.</p>	<p>За наслідками розгляду звернення, заступника директора з виховної роботи притягнуто до дисциплінарної відповідальності та вжито відповідних заходів для безпеки освітнього процесу.</p>
<p>Департаментом освіти і науки розглянуто звернення заявниці щодо порушення закладом загальної середньої освіти при видачі свідоцтва про здобуття</p>	<p>Після перевірки матеріалів, працівниками Департаменту освіти і науки були внесені пропозиції щодо видачі учню свідоцтва</p>

<p>базової середньої освіти її сину.</p> <p>З'ясовано, що учню було видано свідоцтво загального зразка без урахування фактичних досягнень у навчанні.</p>	<p>про здобуття базової середньої освіти з відзнакою. Зазначений документ випускнику вручено. Директору закладу вказано посилення контролю за видачею документів про освіту.</p>
<p>У Департаменті освіти і науки розглянуто звернення громадської організації щодо порушення прав учнів під час проведення у закладі освіти заходу, не пов'язаного з реалізацією освітнього процесу. Під час заходу проводилась відеозйомка, учням роздавались призи з логотипом компанії.</p> <p>У ході розгляду звернення, факти, наведені у зверненні знайшли підтвердження.</p>	<p>Матеріали розгляду звернення направлено до Служби безпеки України.</p>
<p>У Департаменті освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглянуто звернення батьків щодо порушення прав дітей, випускників 9-х класів Дмитра та Катерини на здобуття повної загальної середньої освіти.</p> <p>У ході перевірок встановлено, що директор школи порушив пункт 2 Розділу IV Порядку зарахування, відрахування та переведення учнів до державних та комунальних закладів освіти для здобуття повної загальної середньої освіти, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 16.04.2018 № 367, що позбавило учнів можливості вчасно продовжити освітній процес.</p>	<p>Права учнів поновлено. Директору закладу оголошено догану.</p>

Додаток 3

**Інформація щодо дисциплінарних стягнень  
педагогічним працівникам закладів освіти міста Києва за  
результатами розгляду звернень громадян**

<b>Район</b>	<b>Стягнення (кількість)</b>	<b>Звільнення (кількість)</b>
Голосіївський	1	1
Дарницький	3	
Деснянський	3	
Дніпровський	3	
Оболонський	5	2
Печерський	3	
Подільський	1	
Святошинський	7	
Солом'янський	4	1
Шевченківський	1	