

Аналіз звернень, що перебували на розгляді у відділі інспектування та освітнього аудиту КНП «Освітня агенція міста Києва»

Додаток 1

Розподіл звернень по районах та роках (2019-2021)

№ з/п	Назва району	Кількість звернень		
		2019 рік	2020 рік	2021 рік
1.	Голосіївський	60	40	36
2.	Дарницький	127	36	23
3.	Деснянський	115	67	27
4.	Дніпровський	87	25	35
5.	Оболонський	104	43	83
6.	Печерський	39	35	26
7.	Подільський	18	24	33
8.	Святошинський	83	53	40
9.	Солом'янський	117	65	51
10.	Шевченківський	46	62	17
	Місто/інші зверн.	2	31	52
	Всього	798	481	423

Адресати звернень

Адресати звернень	Кількість звернень	(%) до загальної кількості
Верховна Рада України/ Уповноважений Верховної Ради	30	7,1
Офіс Президента України/ Уповноважений Президента України	29	6,9
Кабінет Міністрів України	5	1,1
Київська міська рада	15	3,6
Міністерство освіти і науки України/ ДСЯОУ	98	23,2
Київська міська державна адміністрація	64	15,1
КБУ «Контактний центр міста Києва»	34	8,0
Урядова гаряча лінія	9	2,1
Департамент освіти і науки	127	30,0
Громадські організації	0	0
Інші	12	2,9
Всього	423	100

**Розподіл звернень по районах,
типах закладів та установ освіти**

Райони	Всього звернень	у тому числі				Інші заклади
		ЗДО	ЗЗСО	ЗПО	ІРЦ	
Голосіївський	36	6	30			
Дарницький	23	6	17			
Деснянський	27	7	18	1	1	
Дніпровський	35	9	26			
Оболонський	83	6	75	2		
Печерський	26	10	13	1	2	
Подільський	33	10	23			
Святошинський	40	11	29			
Солом'янський	51	10	41			
Шевченківський	17	2	15			
Усього звернень по районах	371	77	287	4	3	
Заклади освіти приват власності	27	13	14			
Заклади освіти інших власності	2		2			
КПДЮ	8			8		
Університет Грінченка	2					2
ЗПТО	7					7
Інші, б/н	6		6			
Усього звернень	423	90	310	12	3	9

Структура звернень

№ з/п	Основні показники	Кількість звернень	% до загальної кількості звернень
1.	Загальна кількість звернень	423	100
2.	Індивідуальні звернення	348	82,3
3.	Колективні звернення	75	17,7
4.	Звернень батьків	271	64,1
5.	Звернень педагогічних працівників	71	16,8
6.	Звернення інших осіб	81	19,1
7.	Звернення з питань діяльності закладів дошкільної освіти	90	21,3
8.	Звернення з питань діяльності закладів загальної середньої освіти	309	73,1
9.	Звернення з питань діяльності закладів позашкільної освіти	12	2,8
10.	Звернення з питань діяльності ІРЦ	3	0,7

**% звернень
до загальної кількості ЗДО та ЗЗСО**

	Кількість закладів ЗДО та ЗЗСО	Кількість звернень по ЗДО та ЗЗСО	% звернень до загальної кількості ЗДО та ЗЗСО	Кількість закладів ЗДО	Кількість звернень по ЗДО	% звернень до загальної кількості ЗДО	Кількість закладів в ЗЗСО	Кількість звернень по ЗЗСО	% звернень до загальної кількості ЗЗСО
Голосіївський	87	36	41,4	49	6	12,1	38	30	78,8
Дарницький	103	23	22,3	61	6	9,7	42	17	40,5
Деснянський	122	25	20,5	67	7	10,3	55	18	32,7
Дніпровський	129	35	27,1	73	9	12,2	56	26	46,4
Оболонський	103	81	78,6	58	6	10,2	45	75	166,7
Печерський	53	23	43,3	27	10	37,0	26	13	50,0
Подільський	72	33	45,8	37	10	27,0	35	23	65,7
Святошинський	98	40	40,8	54	11	20,3	44	29	70,5
Солом'янський	108	51	47,2	60	10	16,6	48	41	85,4
Шевченківський	98	17	17,3	54	2	3,6	44	15	34,0
Усього по районах	973	364	38,4	540	77	15,9	433	287	67,1
Приватні	417	27	6,5	272	13	4,8	145	14	9,7
Іншого підпорядкування								2	
Звернен по ЗЗСО без зазначення № закл.								6	
Усього	1390	391	22,5	812	90	10,4	578	309	38,4

Характер звернень

Характер звернень	Питання, що піднімались у зверненнях (кількість)	Відсоток (%) до кількості питань, порушених зверненнях
Конфлікт між батьками та адміністрацією	89	18,1
Конфлікт між батьками і педагогами. Упереджене або неетичне ставлення педагогів	48	9,8
Конфлікт між адміністрацією і працівниками закладів освіти	52	10,6
Конфлікт «батьки-батьки»	12	2,4
Порушення в організації освітнього процесу	63	12,8
Порушення при прийомі дітей до закладу освіти	18	3,7
Збір коштів з батьків для потреб закладу освіти	29	5,9
Протидія булінгу	25	5,1
Порушення в організації харчування	4	0,8
Незадовільний матеріально-технічний стан закладу освіти	3	0,6
Порушення безпеки життєдіяльності учнів у закладі освіти	17	3,5
Недотримання санітарно-гігієнічних норм у закладі освіти	17	3,5
Інші порушення чинного законодавства	114	23,2
Всього	491	100

Зміна характеру звернень громадян за 2019 – 2021 роки

Характер звернень	2019		2020		2021	
	Кількість звернень	% до загальної кількості	Кількість питань, що піднімались у зверненнях	% до загальної кількості порушених питань	Кількість питань, що піднімались у зверненнях	% до загальної кількості порушених питань
Конфлікт між батьками та адміністрацією	130	16,3	118	19,3	89	18,1
Конфлікт між батьками і педагогами	100	12,5	62	10,2	48	9,8
Конфлікт між адміністрацією і працівниками	35	4,4	37	6,1	52	10,6
Конфлікт «батьки-батьки»	Категорія не виділялась		19	3,1	12	2,4
Порушення в організації освітнього процесу	72	9	94	15,4	63	12,8
Порушення при прийомі дітей до закладу освіти	11	1,4	21	3,4	18	3,7
Збір коштів з батьків для потреб закладу освіти	213	26,7	54	8,9	29	5,9
Протидія булінгу	18	2,3	43	7,0	25	5,1
Порушення в організації харчування	13	1,6	10	1,6	4	0,8
Незадовільний матеріально-технічний стан закладу освіти	35	4,4	11	1,8	3	0,6
Порушення безпеки життєдіяльності учасників освітнього процесу	40	5	20	3,3	17	3,5
Недотримання закладом освіти санітарних норм	11	1,4	13	2,1	17	3,5
Інші порушення чинного законодавства	120	15	108	17,8	114	23,2
Всього	798	100	610	100	491	100

Зміна відсоткових показників щодо конфліктів (2019-2021 роки)

* 2019 – 33,2 %

** 2020 – 38,7 %

*** 2021 – 40,7

Начальник відділу інспектування та освітнього аудиту
КНП «Освітня агенція міста Києва»

Людмила ТИЩУК