

Інформація
за результатами вивчення організації роботи управління освіти Подільської
районної в місті Києві державної адміністрації з питання організації роботи
зі зверненнями громадян

На виконання плану роботи на 2015 рік Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) відповідно до графіка проведення вивчення організації роботи із зверненнями громадян та дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі зверненнями в управліннях освіти районних в місті Києві державних адміністрацій на 2015 рік, затвердженого директором Департаменту освіти і науки, молоді та спорту від 05.01.2015, було здійснено вивчення роботи управління освіти Подільської районної в місті Києві державної адміністрації із зазначеного питання.

З'ясовано, що управління освіти у роботі зі зверненнями громадян керується ст. 40 Конституції України, 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», Законом України «Про звернення громадян», 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 (далі-Інструкція з діловодства), методикою оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою КМУ від 24.06.2009 № 630, Регламентом роботи управління освіти Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженим наказом управління освіти від 15.04.2011 № 88, іншими нормативно - правовими актами з питань роботи зі зверненнями громадян. Окремого відділу, який би контролював роботу із зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації, в управлінні освіти немає. Контроль за зазначеними питаннями покладено на начальника відділу загальної середньої, дошкільної освіти та кадрового забезпечення Кулагіну В.М.

В управлінні запроваджена журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян та система електронного документообігу «АСКОД». Журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян та обліку особистого прийому громадян відповідають вимогам п.2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

На виконання розпорядження виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 №2368 «Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» визначено відповідального працівника (секретаря Дідошик Т.В.) за роботою в програмі «АСКОД», яка також відповідає за ведення реєстрації вхідної та

вихідної документації, поштове відправлення відповідей на звернення громадян та іншої кореспонденції.

Діловодство з розгляду звернень громадян ведеться відповідно до вимог Інструкції з діловодства.

У 2015 році станом на 01.09.2015 до управління освіти Подільської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 72 письмових звернень від громадян та 98 через Call-центр, в тому числі через Подільську державну адміністрацію - 42 письмових та 89 через Call - центр, від Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація) надійшло 15 письмових звернень та через Call-центр - 9 звернень, які розглянуто спільно з Інспекцією навчальних закладів міста Києва. Безпосередньо до управління освіти надійшло 27 письмових звернень (з них 5 поштою). У порівнянні з минулим роком станом на цей період звернень громадян збільшилося на 42%.

Причиною збільшення звернень стала недостатня ефективність прийнятих керівниками окремих навчальних закладів управлінських рішень щодо вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, незадовільна організація навчально-виховного процесу, низький рівень викладання окремих предметів у навчальних закладах, конфлікт між адміністрацією (вчителями) та батьками дітей через упереджене або неетичне ставлення учителів і вихователів до дітей та їх батьків (гімназія № 107 «Введенська», санаторна загальноосвітня школа-інтернат № 19, Романо-германська гімназія № 123, ШДС «Паросток»).

Зокрема конфліктна ситуації, яка виникла між адміністрацією та батьківською громадськістю у гімназії № 107 «Введенська», спричинила зростання звернень на 32%.

До Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) протягом I півріччя 2015 року надійшло 50 письмових пропозицій, заяв і скарг громадян, де порушувались питання функціонування закладів освіти Подільського району міста Києва, що на 62, 5 % більше, ніж за аналогічний період 2014 року. За наслідками їх розгляду надано аргументовані відповіді заявникам, вжито заходів для уникнення повторних звернень.

Притягнуто до дисциплінарної відповідальності педагогічних працівників гімназії № 107 «Введенська», санаторної загальноосвітньої школи - інтернату № 19, Романо-германської гімназії № 123; з директором гімназії № 107 «Введенська» розірвано контракт.

Спостерігається зростання кількості звернень громадян з питань функціонування закладів освіти Подільського району, адресованих до вищих органів виконавчої влади. Так, протягом півріччя до Київської міської державної адміністрації заявниками направлено 19 звернень (2014 році - 2).

Основні питання, порушені громадянами у зверненнях:

- господарські питання: теплопостачання; вивезення сухостою, знищення амброзії, вигул собак на території навчальних закладів, - 42 (25%) від загальної кількості звернень;

- влаштування дітей в дошкільні навчальні заклади-36 (21%);
- конфлікти між учасниками навчально-виховного процесу - 27 (16 %) від загальної кількості звернень;
- повернення пільгового харчування у навчальних закладах - 21 (12,0%) від загальної кількості звернень;
- фінансово-господарська діяльність керівників навчальних закладів - 1(0,1%) від загальної кількості звернень;
- з інших питань - 43 (25%) від загальної кількості звернень.

Особлива увага приділялася зверненням громадян, переміщених із зони АТО та АР Крим. За 2015 рік було опрацьовано на особистому прийомі 89 звернень щодо влаштування дітей переселенців у дошкільні навчальні заклади району і вирішено питання позитивно.

Відповідно до Регламенту роботи управління освіти Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого наказом управління освіти від 05.04.2011 № 88, особистий прийом громадян проводиться начальником управління освіти щочетверга з 15-00 до 18-00 години. З червня 2015 року (з періоду призначення начальника управління освіти) начальником управління освіти було прийнято шість осіб.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі начальника управління освіти, реєструються в журналах, прошнурованих та пронумерованих, скріплених печаткою.

Прийом громадян працівниками апарату, керівниками структурних підрозділів проводиться згідно з графіком, затвердженим начальником управління освіти.

У річному плані роботи управління освіти на 2015 рік заплановано наради з керівниками навчальних закладів району з питання роботи із зверненнями громадян. Працівниками управління щоквартально здійснюється аналіз звернень, заяв та скарг, що надходять від громадян Подільського району, вивчаються причини, які породжують скарги, готуються оглядові матеріали з цих питань та систематично інформує керівництво про стан цієї роботи.

Згідно з графіком державної адміністрації готуються аналітичні довідки, що подаються начальнику управління освіти та до відділу роботи із зверненнями громадян Подільської 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 перевірці поданих ними заяв, надається можливість знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

Порушень термінів розгляду громадян в управління освіти Подільської районної в місті Києві державної адміністрації не встановлено. Усі звернення розглянуто у встановлені чинним законодавством строки. Дотримано терміни та порядок пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.

Разом з тим у районному управлінні освіти немає окремого журналу

звернень громадян на «гарячу лінію».

На веб-сайті районного управління освіти створено окрему сторінку, де розміщуються матеріали стосовно нормативної бази та організації звернень громадян, але на час перевірки веб-сайт не працював з причин відсутності фінансування.

Було зафіксовано, що в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян, в трьох закритих зверненнях не було відмітки про їх виконання.

Управлінню освіти Подільської районної в місті Києві державної адміністрації (Васиній М.В.) рекомендовано:

- організувати роз'яснювальну роботу щодо неухильного виконання керівниками навчальних закладів Закону України «Про звернення громадян»;
- журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян та обліку особистого прийому громадян привести у відповідність до вимог п.2 Інструкції з діловодства;
- звернення громадян на «гарячу лінію» реєструвати в окремому журналі;
- поновити роботу веб-сайту управління освіти з окремою сторінкою, про розміщення матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян.

Інспекцією навчальних закладів з керівниками навчальних закладів району 23.09.2015 буде проведено семінар - нараду щодо вимог чинного законодавства у роботі із зверненнями громадян.

Начальник Інспекції навчальних закладів

Г. Загорулько