

Департамент освіти і науки, молоді та спорту  
виконавчого органу Київської міської ради  
(Київської міської державної адміністрації)  
Інспекція навчальних закладів

СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ  
ГРОМАДЯН  
ПРОТЯГОМ 2013-2016 РОКІВ

Київ 2017



## Зміст

Інформаційна записка .....	2
Звернення громадян у 2016 році .....	3
Письмові звернення громадян за 2016 рік .....	11
Звернення громадян за 2015 рік .....	21
Письмові звернення громадян за 2015 рік .....	27
Звернення громадян за 2014 рік .....	37
Письмові звернення громадян за 2014 рік .....	41
Звернення громадян за 2013 рік .....	51
Письмові звернення громадян за 2013 рік .....	55
Динаміка кількості звернень громадян протягом 2013-2016 років .....	65

## **Інформаційна записка**

Інспекцією навчальних закладів Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проаналізовано звернення громадян за період 2013-2016 роки.

З огляду на зазначене наводимо інформацію за такими показниками:

1. Розподіл кількості звернень громадян протягом 2013-2016 рр. за районами м. Київ.
2. Розподіл кількості звернень громадян протягом 2013-2016 рр. за адресою звернень.
3. Розподіл кількості звернень громадян протягом 2013-2016 рр. за причиною звернень та за районами.
4. Динаміка кількості звернень протягом 2013-2016 рр. за причиною звернень та за районами.

## **Звернення громадян у 2016 році**

Інспекцією навчальних закладів Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проаналізовано роботу із зверненнями громадян за 2016 рік.

За звітний період розглянуто 753 письмове звернення громадян, що на 148 більше, ніж у 2015 році (2015 рік – 605), опрацьовано також 365 звернень, що надійшли до КБУ «Контактний центр міста Києва» (на 20 звернень менше, ніж у 2015 році (2015 рік – 385)). Всього за 2016 рік розглянуто 1136 звернень, що на 129 більше, ніж у 2015 році (2015 рік – 1007).

Майже 77 % склали індивідуальні звернення, 23 % – колективні. Найчастіше із заявами зверталися батьки дітей - 481 звернення, 62 % від загальної кількості письмових звернень, 121 звернення (16 %) – надійшло від педагогічних працівників, решта 156 (22 %) від інших громадян.

Понад 213 звернень (28 %) адресовано вищим органам виконавчої влади, зокрема, до Міністерства освіти і науки та Державної інспекції навчальних закладів України адресовано 119 звернень (16 %).

До виконавчого органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) – 187 звернення (25 %).

***Конфліктні ситуації, які виникли між адміністраціями навчальних закладів та батьківською громадськістю, спричинили зростання загальної кількості та повторних звернень у таких навчальних закладах, як:***

- Гімназія «Академія» - 39;
- Печерська гімназія № 75 - 36;
- Гімназія № 191 ім. П. Г.Тичини - 30;
- СПШ № 327 - 30;
- Гімназія «Київська Русь» - 22;
- Гімназія «Діалог» - 14;
- Гімназія № 237 - 12;
- Санаторна школа-інтернат № 22 - 11;

- Київська гімназія східних мов № 1 - 11;
- ДНЗ № 589 - 12;
- ДНЗ № 265 - 6.

**Кількість письмових звернень у розрізі районів:**

Голосіївський - 28 (за 2015 рік - 50);

Дарницький - 90 (за 2015 рік - 78);

Деснянський - 88 (за 2015 рік - 62);

**Дніпровський - 100 (за 2015 рік - 38);**

Оболонський - 91 (за 2015 рік - 63);

Печерський - 66 (за 2015 рік - 51);

Подільський – 37 (за 2015 рік - 72);

Святошинський - 98 (за 2015 рік - 71);

**Солом'янський - 79 (за 2015 рік - 27);**

Шевченківський - 76 (за 2015 рік - 93);

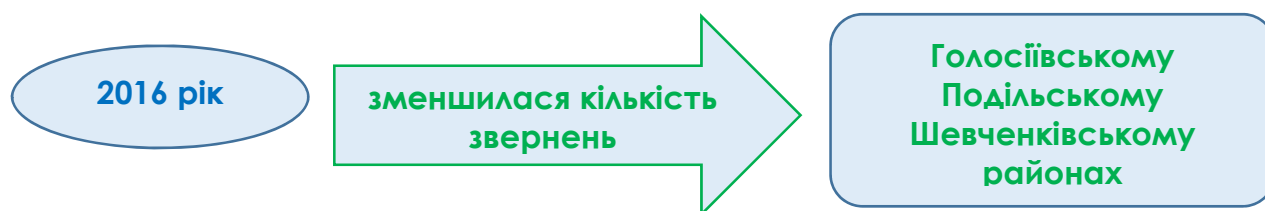
Міські заклади - 18 (за 2015 рік - 17).

**Кількість звернень громадян за районами**

Район	2016 рік	2015 рік
Голосіївський	28 ↓	50
Дарницький	90	78
Деснянський	88	62
Дніпровський	100 ↑	38
Оболонський	91	63
Печерський	66	51
Подільський	37	72
Святошинський	98	71
Солом'янський	79	27 ↓
Шевченківський	76	93 ↑
Міські заклади	18	17

Порівняно з 2015 роком значно *зросла кількість звернень громадян стосовно порушень у роботі навчальних закладів* у Дарницькому, Деснянському, Дніпровському, Оболонському, Печерському, Святошинському і Солом'янському районах. *У три рази зросла кількість звернень* у Солом'янському та Дніпровському, вдвічі у Дарницькому районах.

У 2016 році зменшилася кількість звернень по навчальних закладах у Голосіївському, Подільському та Шевченківському районах.



Зросла кількість звернень від педагогічних працівників навчальних закладів міста і складає – 121 звернення (у 2015 році – 71). Основною причиною таких звернень залишається порушення чинного законодавства в частині дотримання вимог трудового законодавства: звільнення з роботи, оголошення дисциплінарних стягнень, преміювання, атестації, встановлення педагогічного навантаження.

#### **Найбільша кількість звернень громадян надійшла з наступних питань**

***Конфлікт між педагогами та батьками дітей через упереджене або неетичне ставлення учителів і вихователів до дітей та їх батьків – усього 121 звернення:***

- ДНЗ № 371, СШ №№ 15, 165 – Голосіївського району;
- гімназії «Діалог», «Київська Русь», лицей № 303, СШ № 291, Київська інженерна гімназія, «Монтессорі-сад» – Дарницького району;
- СШ № 308, СШ №313, СЗШ № 294, ДНЗ № 12 – Деснянського району;
- СШ № 246 Дніпровського району;
- санаторна школа-інтернат № 22 Оболонського району;
- ДНЗ № 265 Печерського району;

- гімназія № 123 Подільського району;
- СШ № 215, школа-інтернат №№ 15, 16, Київська гімназія східних мов № 1, ДНЗ № 567 Святошинського району;
- Технічний ліцей НТУУ «КПІ», СЗШ № 60, СШ № 71 Солом'янського,
- СШ №№ 24, 41, 106, СЗШ №№ 25, 27, ліцей № 38 ім. Молчанова, ДНЗ №№ 78, 154, 293 Шевченківського району.

**Конфлікт між батьками та адміністрацією навчального закладу.** Всього – 53 звернення: СШ № 71, СШ № 211, СШ № 29, СШ № 165, ДНЗ № 265, № 677 тощо.

**Конфлікт між адміністрацією та педагогічними працівниками.** Всього – 56 звернення: СШ № 162, СШ № 71, СШ № 29, гімназія № 267, СЗШ № 50, СШ № 82 тощо.

**Порушення чинного законодавства в частині дотримання рівності прав громадян на здобуття дошкільної та загальної середньої освіти (грошові побори).** Всього – 314 звернення (у тому числі 50 звернень через збір коштів з батьків учнів):

- гімназії «Діалог», «Київська Русь», школа-інтернат № 10, Дарницького;
- СШ № 264, СНВК «Деснянка», ДНЗ №№ 170, 771 Деснянського;
- коледж № 272 імені В.Сухомлинського, ДНЗ № 297, СЗШ № 42, ДНЗ № 680 Дніпровського району;
- СЗШ №№ 232, 245, 285, ліцей № 157, СШ №№ 20, 170, ДНЗ № 589, ДНЗ № 579 Оболонського;
- СЗШ № 78, ліцей міжнародних відносин № 51, ліцей №171 «Лідер», ДНЗ №№ 228, 241 Печерського району;
- гімназія «Межигірська», ДНЗ № 162 Подільського;
- гімназія «Академія» Святошинського району;

- ДНЗ № 677 Солом'янського району;
- СШ № 102, 106, ліцей № 38, ДНЗ №№ 78, 293 Шевченківського району.

***Порушення порядку прийому дітей та учнів до спеціалізованих шкіл, гімназій, ліцеїв, комплектування класів, відмова батькам у влаштуванні дітей до дошкільних закладів, усього – 53 звернення:***

- гімназія «Київська Русь» Дарницького району;
- СШ № 125, Український колеж імені В. Сухомлинського, ДНЗ № 633 Дніпровського району.

***Порушення безпеки життєдіяльності всього – 54 звернення:***

- СШ № 44 Голосіївського;
- СШ № 314, гімназії № 237, «Київська Русь», ДНЗ № 5 Дарницького;
- СШ № 202, ДНЗ № 202 Деснянського району;
- школа-інтернат № 21 Оболонського;
- гімназія № 75 Печерського району.

***Незадовільна організація навчально-виховного процесу, низький рівень викладання окремих предметів у навчальних закладах всього – 102 звернення:***

- СШ № 314 Дарницького;
- СШ №№ 294, 313, СЗШ № 248, ДНЗ № 491 Деснянського;
- санаторна школа-інтернат № 22, СЗШ № 233, ДНЗ №№ 115, 589 Оболонського району;
- ДНЗ № 486 Подільського району;
- ДНЗ № 145 Святошинського району;
- СШ № 106, ДНЗ № 74 Шевченківського районів.

Слід зазначити, що зменшилася кількість звернень щодо грошових поборів з батьків учнів після додаткового фінансування наприкінці 2016 року навчальних



закладів міста на електронні підручники, цифрові міні-лабораторії, сучасні комп'ютерні класи та, звичайно ж, господарчі товари - усе те новеньке, що було закуплене містом наприкінці минулого року для шкіл Києва. Про це свідчить наступний аналіз.

### **Кількість звернень громадян щодо збору коштів із батьків учнів за роками**

Рік	2013	2014	2015	2016	2017 (за I квартал)
Кількість звернень	72	43	71	50	6

### **Кількість звернень громадян щодо збору коштів із батьків учнів за I квартал 2013 - 2017 років**

Рік	2013 (за I квартал)	2014 (за I квартал)	2015 (за I квартал)	2016 (за I квартал)	2017 (за I квартал)
Кількість звернень	10	13	28	22	6

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 (всього 46)*.

Реагуючи на звернення громадян, направлено листи до Головного управління Національної поліції у м. Києві (від 22.01.2016 №063-520, від 16.06.2016 №063-5576, від 13.04.2016 №063-3305, від 28.04.2016 №005-560), прокуратури Шевченківського району (від 12.01.2016 № 063-200), до Святошинського УП ГУНП України в м. Києві (від 11.08.2016 № 063-7142), Голови Подільської РДА (від 26.02.2016 № 063-1630 та від 04.04.2016 № 063-342), Голові Деснянської РДА (від 15.11.2016 № 063-10381), Головного управління Держпраці у Київській області (від 22.02.2016 № 063-1419), Головного управління Держсанепідслужби у м. Києві (від 22.02.2016 №

063-1421), Державної податкової інспекції у Подільському районі Головного управління державної фіскальної служби у м. Києві тощо.

Підготовлено відкритий лист начальникам районних управлінь освіти від 09.06.2016 № 063-5293 про заходи щодо боротьби з корупцією.

Крім того проведено перевірку організації роботи із зверненнями громадян та дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі зверненнями в управліннях освіти Дніпровської, Деснянської, Голосіївської та Печерської районних в місті Києві державних адміністрацій, за їх результатами проведено наради в цих районах.

На підставі звернень громадян проводилися позапланові перевірки Печерського та Подільського управлінь освіти, а також окремих навчальних закладів (ДНЗ № 371, ДНЗ № 73 Голосіївського, гімназія № 237, гімназія «Київська Русь», Скандинавська гімназія Дарницького, ДНЗ № 170 Деснянського, Український коледж імені В.О. Сухомлинського (СШ № 272), СШ № 327, гімназія № 191 ім. Тичини, СЗШ № 128, ДНЗ № 521 Дніпровського, СШ № 211 Оболонського, ДНЗ № 241 Печерського, ДНЗ № 399 Подільського, Київська гімназія східних мов № 1, гімназія «Академія», ДНЗ № 145, ДНЗ № 567, ДНЗ № 145 Святошинського, Політехнічний ліцей НТУУ «КПІ» Солом'янського районів тощо. За підсумками підготовлено довідки.

Спеціалісти інспекції брали участь в атестації навчальних закладів «Ліко-Школи» Голосіївського, ШДС «ЯМБ» Святошинського, Політехнічного ліцею НТУУ «КПІ» Солом'янського районів та приватного навчального закладу «Інтелект» Голосіївського району.

За результатами перевірки гімназії «Академія» з питань здійснення ремонтних робіт за спонсорські кошти для керівників управлінь освіти та навчальних закладів 29.02.2016 підготовлено та проведено засідання «круглого столу: «Від співробітництва до партнерства в освіті», розроблено відповідні рекомендації.

Крім того підготовлено інформацію на засідання постійних комісій з питань дотримання законності, правопорядку та боротьби з корупцією та з питань освіти, науки та інноваційної політики Київської міської ради (гімназія № 191 ім. Тичини,

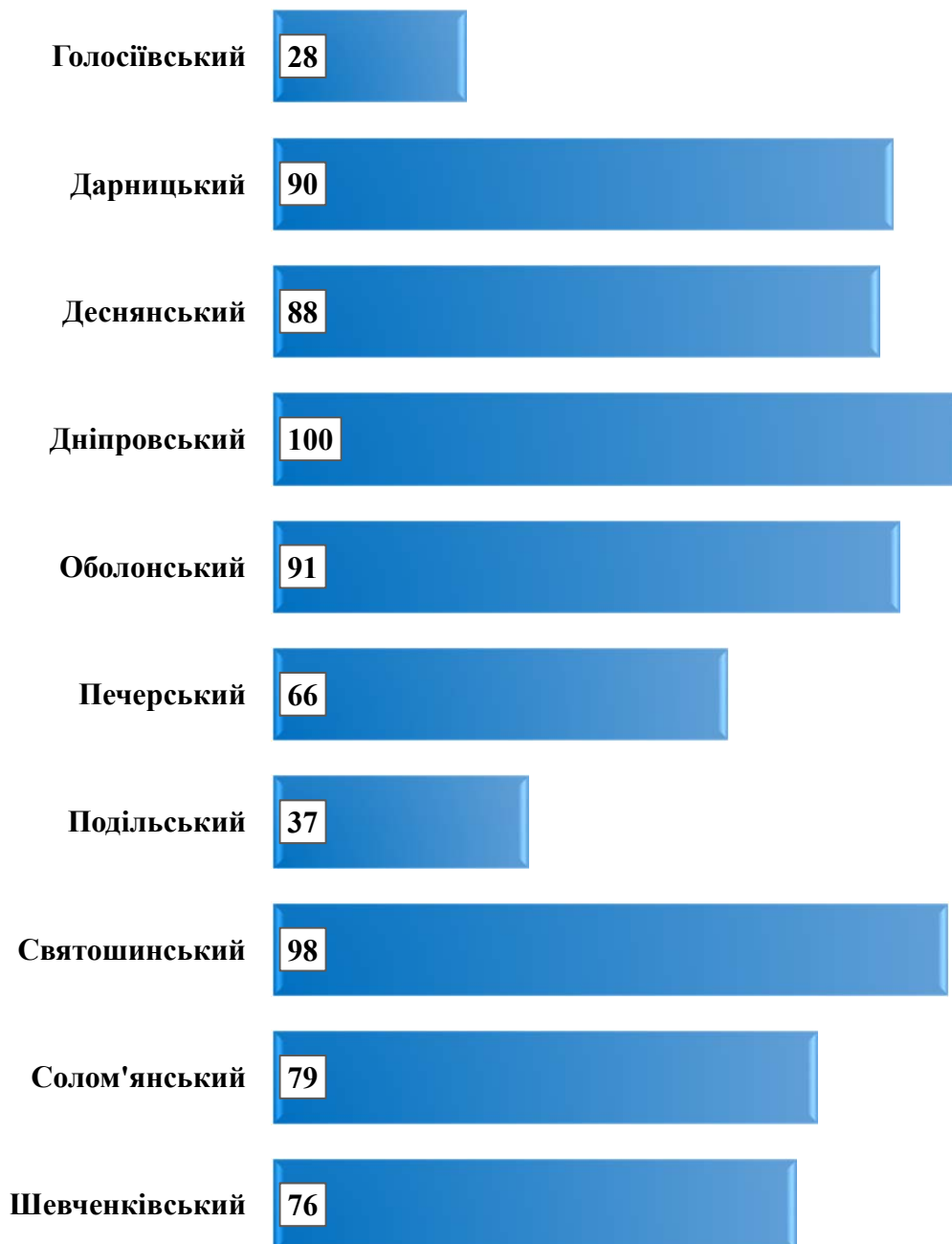
СШ № 327, Політехнічний ліцей НТУУ «КПІ», гімназія № 237, гімназія «Київська Русь», Печерська гімназія № 75) та на засідання колегій ДОНМС (22.06.2016, 16.11.2016).

Представники інспекції навчальних закладів упродовж року брали участь в особистому прийомі громадян директором Департаменту.

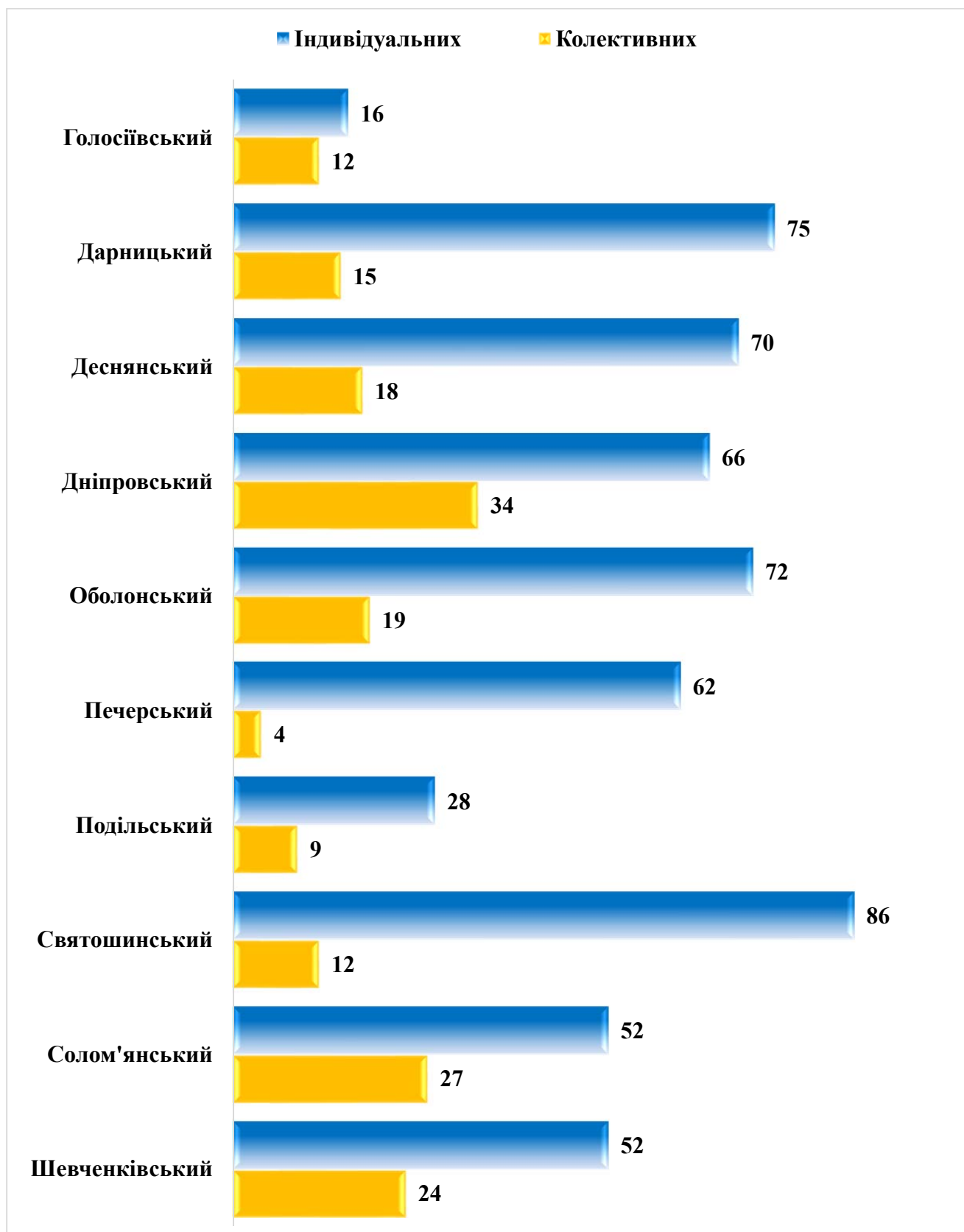
Серед активних форм роботи із зверненнями є телефон «гаряча лінія». За 2016 рік надійшло більше 130 звернень. Найчастіше громадяни зверталися із питаннями щодо порядку прийому у ДНЗ, ЗНЗ, надання благодійної допомоги навчальним закладам і таке інше. На такі звернення спеціалістами Інспекції відразу надавалися відповіді, роз'яснення та оперативно вживалися заходи і, як правило, повторні звернення не надходили.

Створена і систематично поповнюється сторінка «Робота із зверненнями громадян» на сайті Департаменту освіти і науки, молоді та спорту.

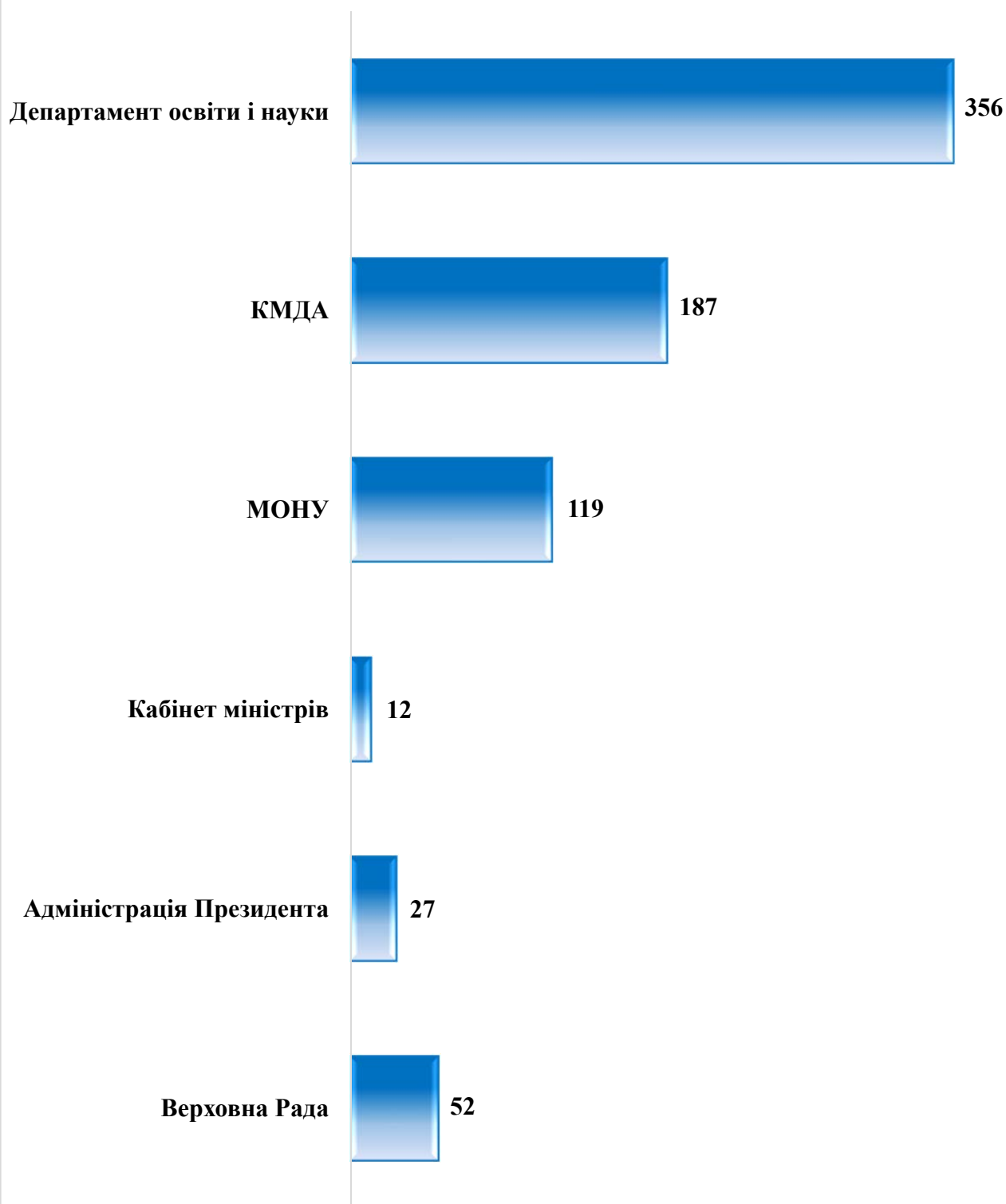
Розподіл кількості звернень громадян у 2016 році за районами (всього 753)



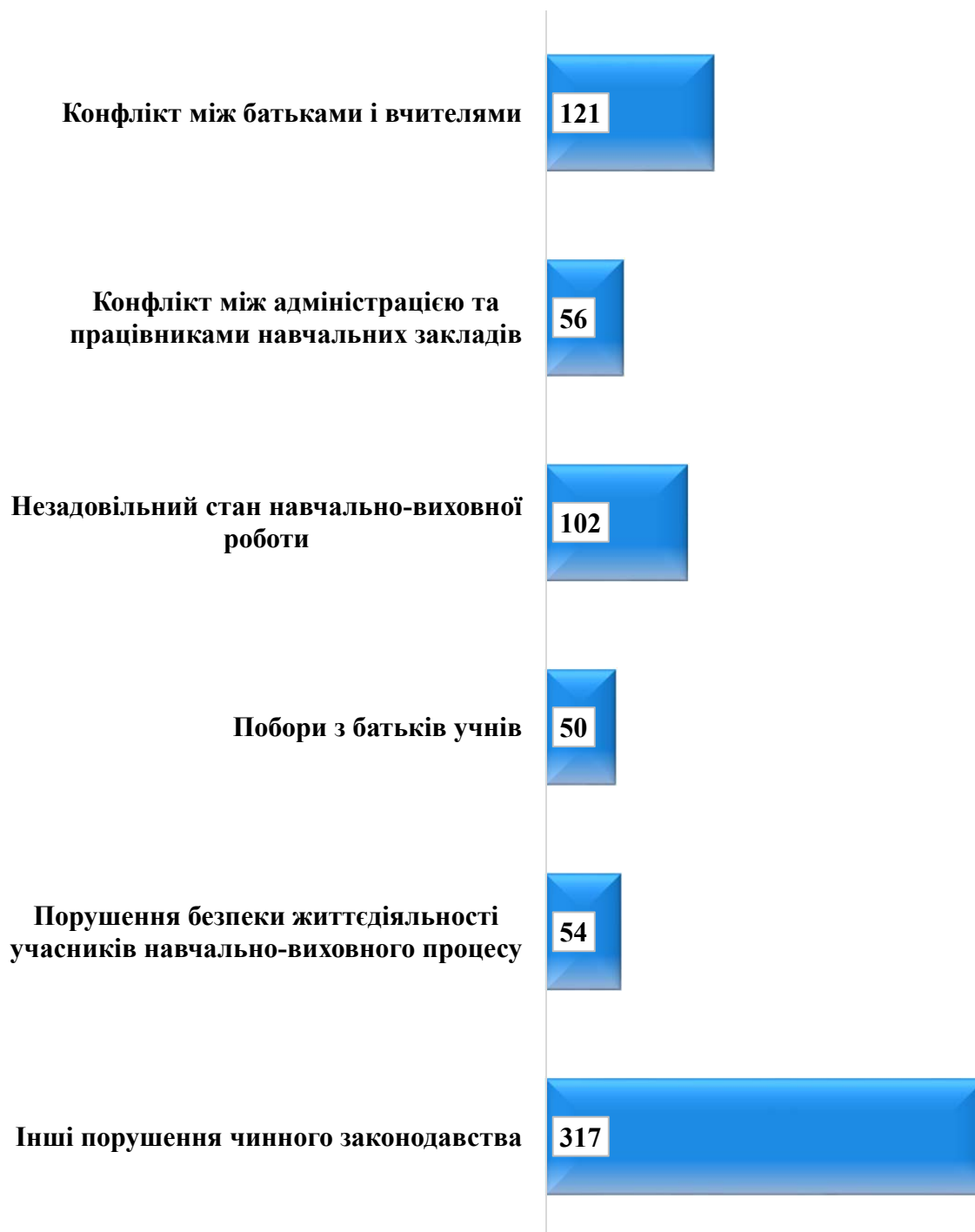
Розподіл кількості звернень громадян за районами у 2016 році



**Розподіл кількості звернень громадян за адресою звернень  
у 2016 році**



**Розподіл кількості звернень громадян за причиною звернень у 2016 році**

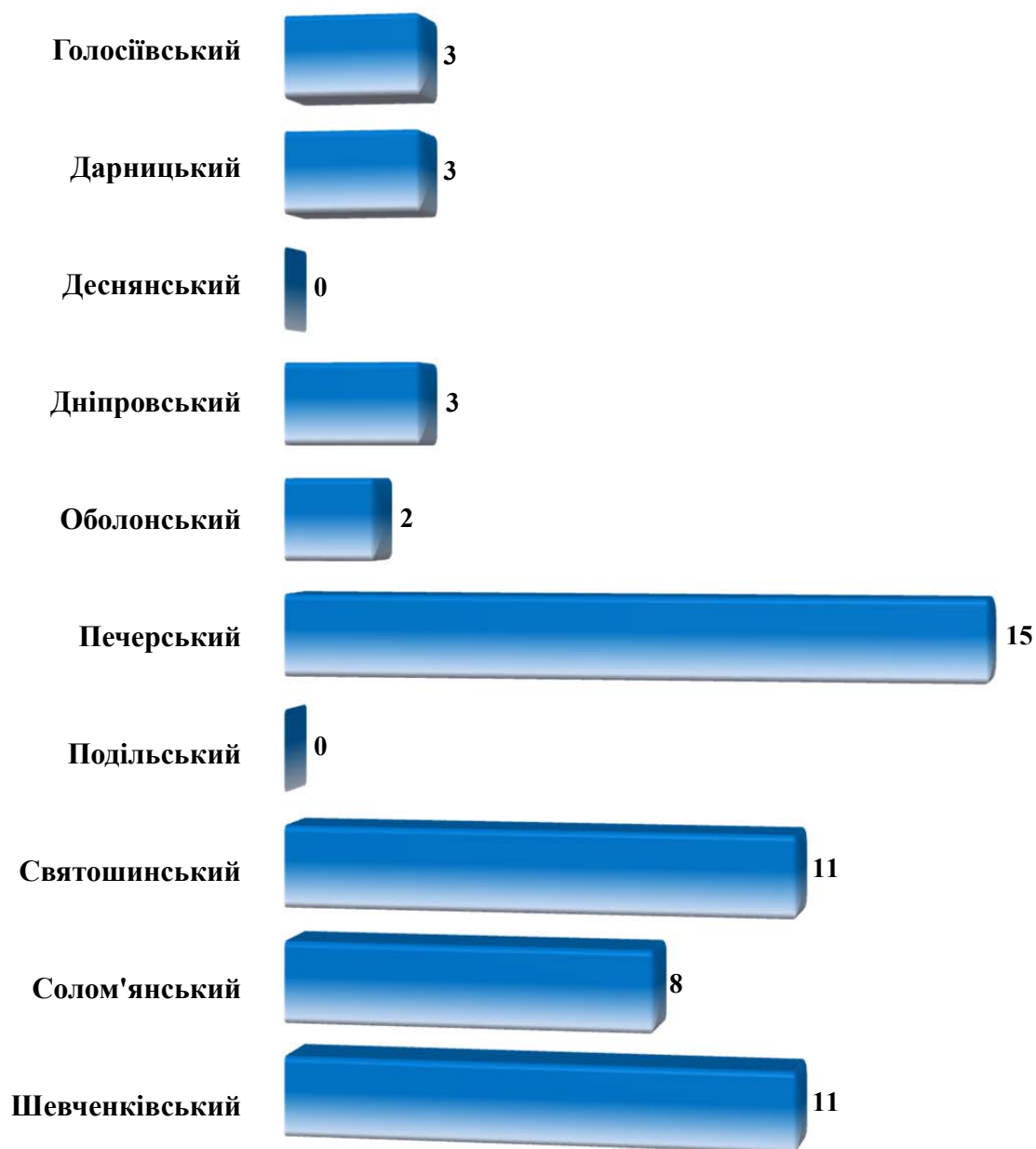


**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між батьками учнів і вчителями за районами у 2016 році (всього 121)**





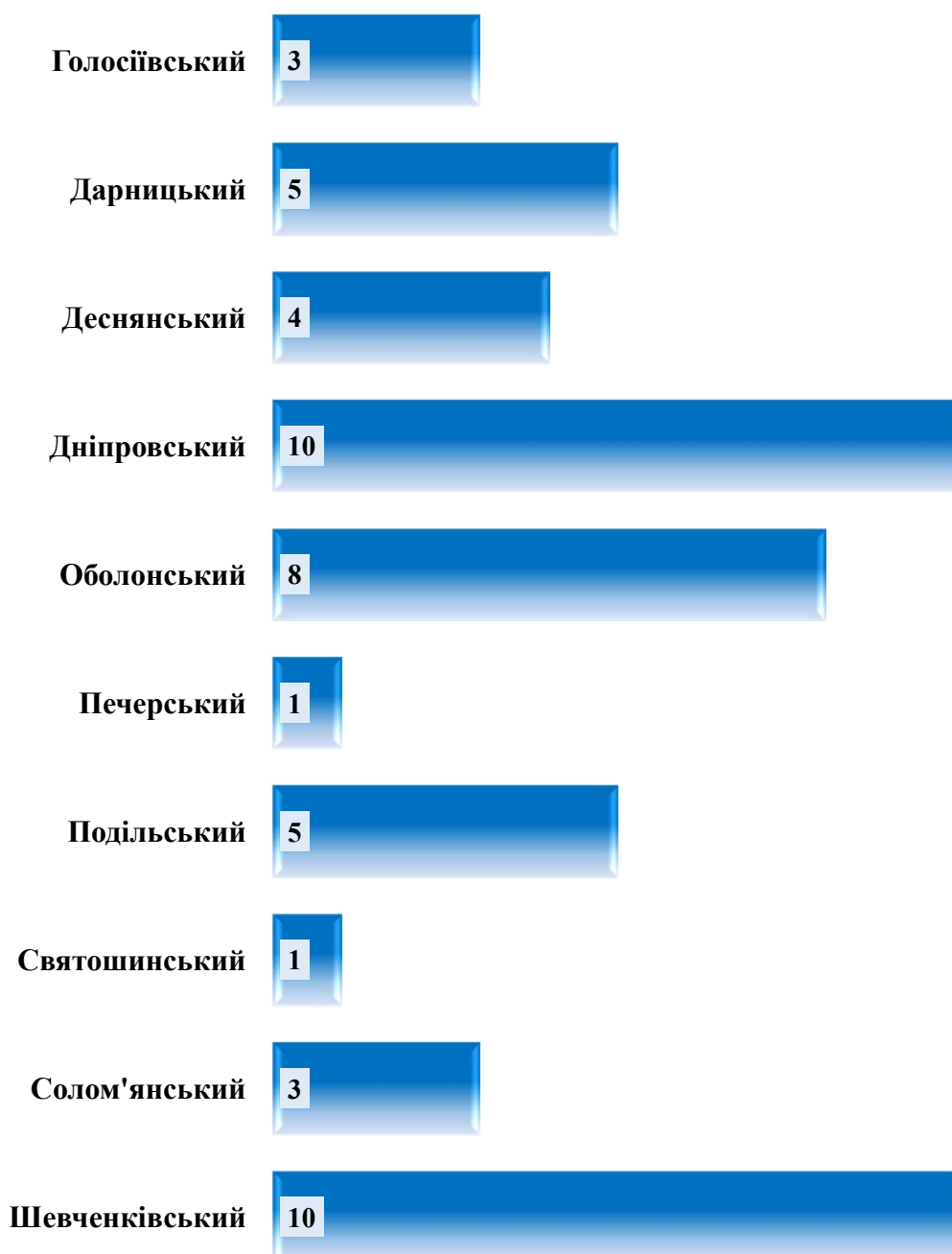
**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між адміністрацією та працівниками навчальних закладів за районами у 2016 році (всього 56)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо незадовільного стану навчально-виховної роботи за районами у 2016 році (всього 102)**



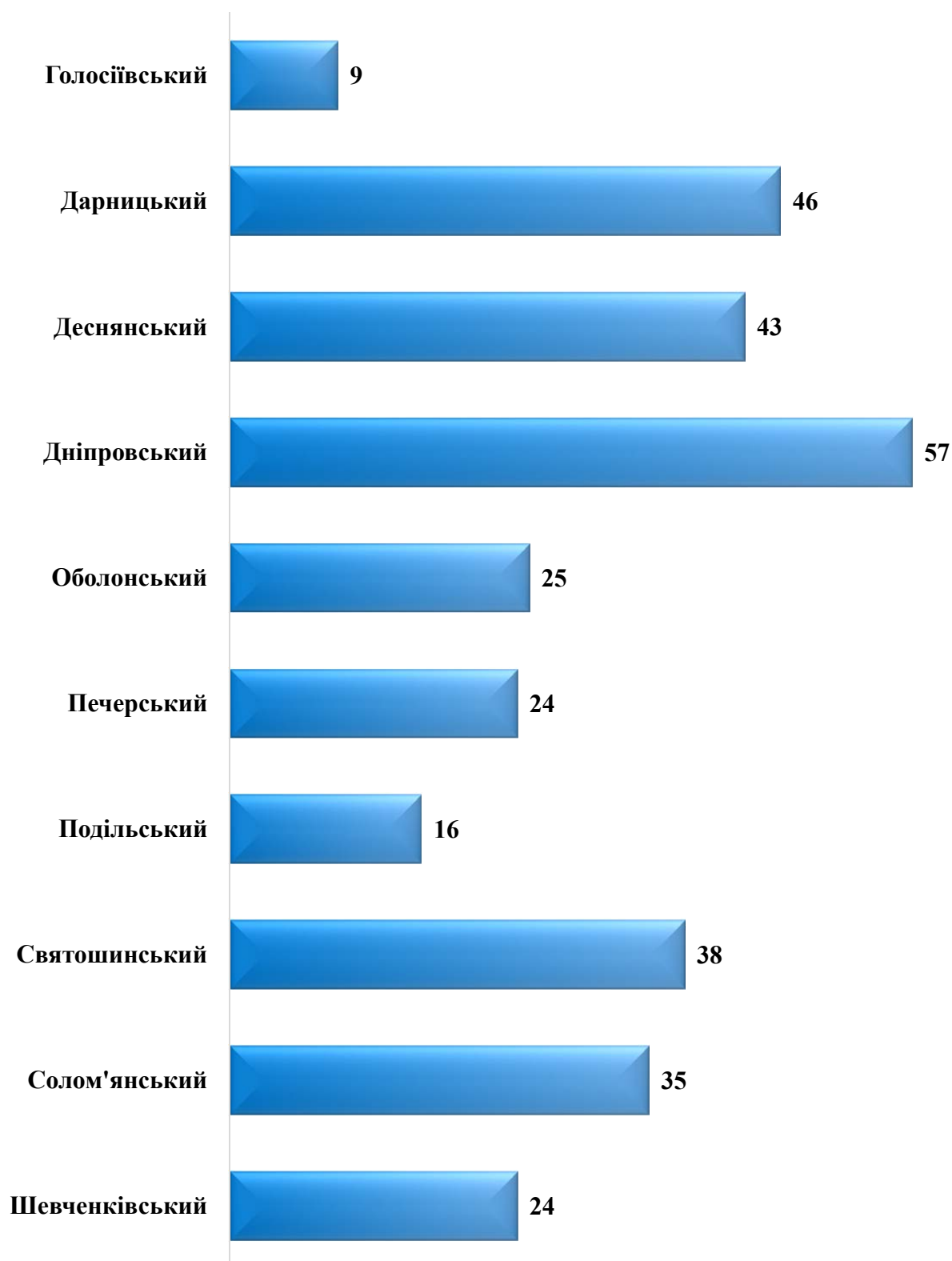
**Розподіл кількості звернень громадян щодо збору коштів із батьків учнів за районами у 2016 році (всього 50)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо порушення безпеки життєдіяльності учасників навчально-виховного процесу за районами у 2016 році (всього 54)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо інших порушень чинного законодавства за районами у 2016 році (всього 317)**



## **Звернення громадян за 2015 рік**

Інспекцією навчальних закладів Департаменту освіти і науки, молоді та спорту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проаналізовано роботу із зверненнями громадян за 2015 рік.

За звітний період розглянуто 1007 звернень, серед них 605 письмових звернення громадян (що на 47,9 %, 298 звернень) більше у порівнянні з минулим роком та 385 звернень до Контактного центру міста Києва.

Серед письмових звернень майже 70 % склали індивідуальні звернення, третина – колективні. Заяви та скарги громадян розглянуті у терміни, визначені Законом України «Про звернення громадян».

Звернення розглядаються, як правило, з виїздом на місце у присутності заявників.

Найчастіше із заявами зверталися батьки дітей - 421 звернення (70 %) від загальної кількості письмових звернень, 69 звернень (11,4 %) – надійшло від педагогічних працівників, решта 18,6 % від інших громадян.

Понад 130 звернень (20 %) адресовано вищим органам виконавчої влади, зокрема, до Міністерства освіти і науки України адресовано 101 звернення (16 %).

До виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 192 звернення (32 %).

***Конфліктні ситуації, які виникли між адміністраціями навчальних закладів та батьківською громадськістю, спричинили зростання загальної кількості та повторних звернень у таких навчальних закладах, як:***

- ліцей № 38 ім. В.Молчанова – 42;
- гімназія № 107 «Введенська» - 34;
- Печерська гімназія № 75 – 25;
- Гімназія «Академія» - 16;
- Гімназія «Діалог» - 13;
- Київська гімназія східних мов № 1 – 11;

- Санаторна школа-інтернат № 22 - 11;
- Гімназія № 237- 10;
- ДНЗ № 589 – 10;
- ДНЗ № 222 – 9.

*Кількість звернень за місцем розташування навчальних закладів у розрізі районів розподіляється так:*

- ✓ Голосіївський - 50 (за 2014 рік – 20);
- ✓ Дарницький - 78 (за 2014 рік – 33);
- ✓ Деснянський - 62 (за 2014 рік - 27);
- ✓ Дніпровський - 38 (за 2014 рік - 40);
- ✓ Оболонський - 63 (за 2014 рік - 18);
- ✓ Печерський - 51 (за 2014 рік - 23);
- ✓ Подільський - 72 (за 2014 рік - 17);
- ✓ Святошинський - 71 (за 2014 рік - 32);
- ✓ Солом'янський - 27 (за 2014 рік – 35);
- ✓ Шевченківський - 93 (за 2014 рік – 49);
- ✓ Міські заклади - 17 (за 2014 рік - 4).

Зокрема, конфліктні ситуації, які склалися у ДНЗ № 589 Оболонського району, гімназії № 107 «Введенська» та Печерській гімназії № 75 спричинили зростання кількості звернень у Подільському районі у 4 рази, Оболонському районі - у 3.5 рази, у Печерському районі – у 2 рази.

У порівнянні з 2014 роком більше ніж у три рази зросла кількість звернень громадян стосовно порушень у роботі навчальних закладів Оболонського, Подільського, вдвічі зросла кількість звернень у Голосіївському, Дарницькому, Деснянському, Печерському, Святошинському і Шевченківському районах. Зменшилась кількість звернень громадян у Дніпровському та Солом'янському районах.

***Найбільша кількість письмових звернень громадян надійшла з наступних питань:***

➤ *конфлікт між педагогами та батьками дітей через упереджене або неетичне ставлення учителів і вихователів до дітей та їх батьків – 189 звернень (гімназія № 49, гімназія № 217, СЗШ № 275, СШ № 165, санаторна школа-інтернат № 22, СШ № 309, ДНЗ №№ 222, 76, 228, 115, 30, 589, Київська гімназія східних мов № 1, Український колеж ім. В. Сухомлинського (СШ № 272), гімназії № 237, № 107 «Введенська», «Діалог», «Академія», Романо – германська № 123, «Кловський ліцей № 77, гімназія, СШ №№ 313, 329 «Логос» та ін.);*

➤ *порушення чинного законодавства в частині дотримання рівності прав громадян на здобуття дошкільної та загальної середньої освіти – 269 звернень (в т.ч. 71 – грошові побори) (СШ №№ 41, 78, 89, 106, 220, 265, 314, 329 «Логос», Український колеж ім. В.О.Сухомлинського (СШ № 272), СЗШ №№ 225, 60, 221, 223, 281, 308, 309, 233, ліцей № 157, ДООЦ, ПШ № 322, гімназія «Академія», ДНЗ №№ 30, 115, 198, 222, 282, 589, 706 та ін.);*

➤ *порушення порядку прийому дітей та учнів до спеціалізованих шкіл, гімназій, ліцеїв, комплектування класів, відмова батькам у влаштуванні дітей до дошкільних закладів - 51 звернення (СШ №№ 220, 137, 216, 47, 185, 82, 329 «Логос», гімназія «Академія», ліцей № 157, ліцей № 171 «Лідер», ПШ № 311);*

➤ *порушення безпеки життєдіяльності учасників навчально – виховного процесу – 54 звернення (Романо - германська гімназія № 123, СЗШ № 36, гімназія східних мов № 1, СШ №№ 165, 313, НВК № 176 та ін.);*

➤ *незадовільна організація навчально-виховного процесу, низький рівень викладання окремих предметів у навчальних закладах – 42 звернення (СЗШ № 95, 309, гімназія № 107 «Введенська, СШ № 78, 152).*

***Під час розгляду звернень громадян було виявлено типові порушення:***

❖ *не завершено роботу щодо приведення типів навчальних закладів до вимог статті 9 Закону України «Про загальну середню освіту» (наявність класів, що не відповідають заявленому статусу закладів);*



❖ має місце у загальноосвітніх навчальних закладах конкурсне приймання дітей до класів початкової школи, а також у гімназіях та ліцеях при відсутності розпорядчих документів, що підтверджують статус початкової та основної школи, що входять до структури ліцею (гімназії), як спеціалізованих навчальних закладів;

❖ не відповідають вимогам чинного законодавства статуту окремих навчальних закладів;

❖ не забезпечено виконання вимог пункту 4 Порядку отримання благодійних (добровільних) внесків і пожертв від юридичних та фізичних осіб бюджетними установами і закладами освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, культури, науки, спорту та фізичного виховання для потреб їх фінансування, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 04.08.2000 № 1222;

❖ мають місце випадки перевантаження дітей навчальними заняттями через додаткові освітні послуги у першу половину дня, що є порушенням вимог законодавства при організації навчально-виховного процесу у ДНЗ;

❖ порушуються статті 24, 25 Закону України «Про загальну середню освіту» в частині розподілу педагогічного навантаження та контролю за наявністю педагогічної освіти вчителів та вихователів;

❖ не відповідає чинному законодавству ведення ділової документації;

❖ використовуються форми та методи, не сумісні з діловою репутацією педагога та управлінською етикою окремими керівниками навчальних закладів. Не бажаючи удосконалити свою діяльність, усувати недоліки в організації навчально-виховного процесу, намагаючись у будь який спосіб залишитися на посаді керівника, використовують адмінресурс, маніпулюючи як батьками так і педагогічним колективом для захисту своєї бездіяльності. Такі дії створюють конфліктні ситуації, заважаючи розвитку навчальних закладів та породжують чергові звернення.

За результатами розгляду звернень громадян, у ході яких підтвердились факти серйозних порушень у роботі та суттєві недоліки в організації навчально-виховного процесу, незадовільну роботу щодо збереження життя і здоров'я дітей, невчасне реагування на звернення батьків окремим керівникам навчальних закладів та

педагогічним працівникам оголошено догани (всього: 46 особам, з них – 18 доган оголошено керівникам і 28 - іншим працівникам навчальних закладів (додаток 2).

Направлено листи до ГУМВС України в м. Києві лист від 02.11.2015 № 063-9197, Головного управління Держпраці у Київській області від 02.11.2015 № 063-9211, Головного управління Держсанепідслужби у м. Києві від 02.11.2015 № 063-9212 та лист до ГУ МВС України в м. Києві з проханням перевірити діяльність благодійних фондів, які співпрацюють з навчальними закладами (лист від 27.02.2015 № 063-1311) та голів районних в місті Києві державних адміністрацій.

Крім того направлено інформацію начальникам районних управлінь освіти від 27.02.2015 № 063-1308 «Про типові порушення вимог чинного законодавства у навчальних закладах міста Києва, виявлених під час розгляду звернень громадян» та від 25.02.2015 № 063-1193 «Про дотримання навчальними закладами міста Києва законодавства при надходженні позабюджетних коштів».

Крім того проведено перевірку організації роботи із зверненнями громадян та дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі зверненнями в управліннях освіти Подільської, Дарницької, Оболонської, Шевченківської районних в місті Києві державних адміністрацій. За результатами перевірок проведено наради з директорами навчальних закладів та працівників РУО. У зазначених районах за участю спеціалістів Інспекції навчальних закладів Департаменту проведено семінари з керівниками навчальних закладів та надано практичну і методичну допомогу з питань роботи із зверненнями громадян.

Інформація про роботу із зверненнями громадян систематично доводиться до відома директора Департаменту освіти і науки, молоді та спорту та начальників районних управлінь освіти.

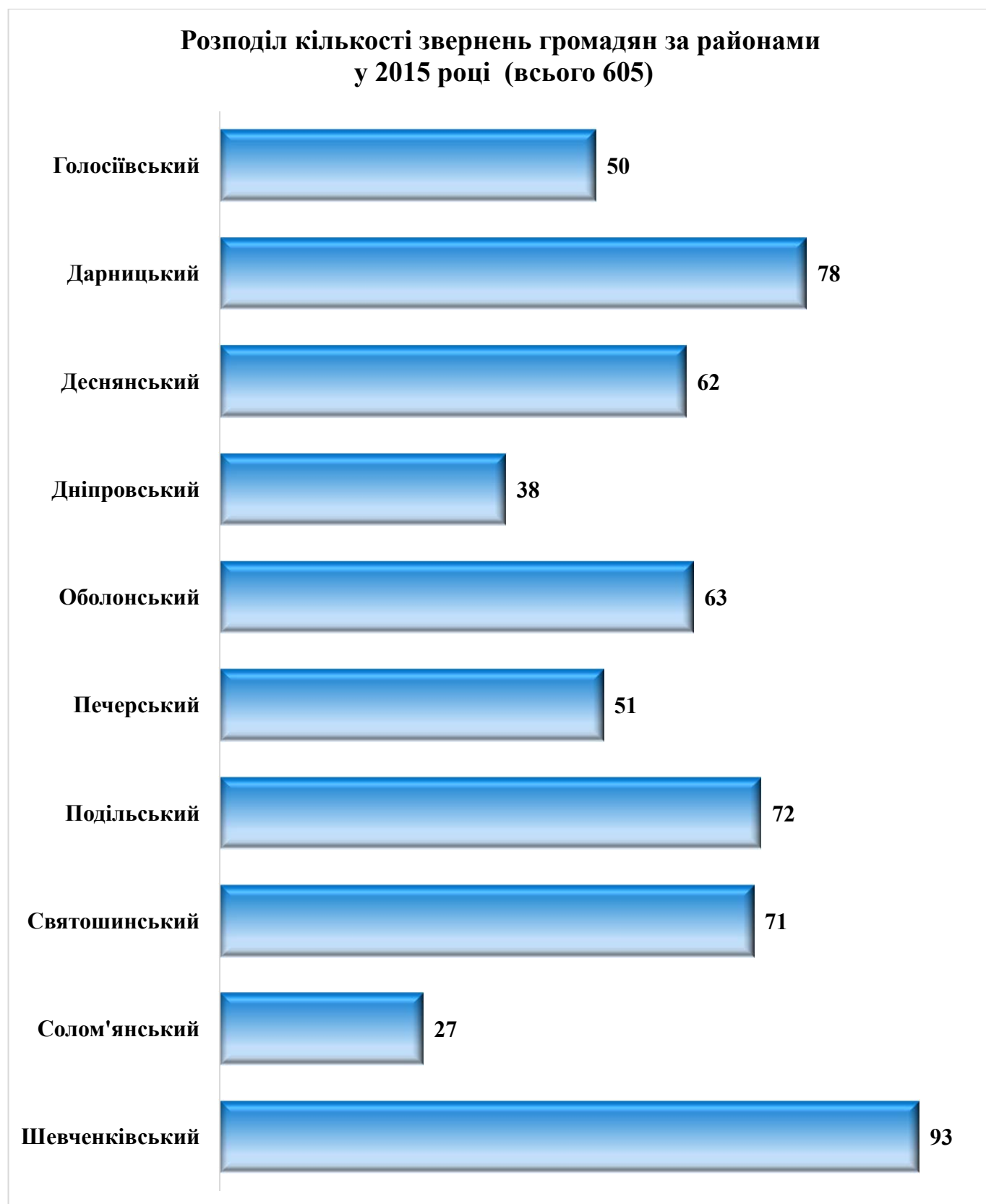
На підставі звернень громадян проводилися позапланові перевірки Печерського та Подільського управлінь освіти, а також окремих навчальних закладів (спеціалізована школа № 165, ДНЗ № 371, ДНЗ № 73 Голосіївського району, ДНЗ № 222 Деснянського району, Український коледж імені В.О. Сухомлинського (СШ № 272), СЗШ № 128 Дніпровського району, санаторна школа-інтернат № 22, ліцей № 157, Дитячий оздоровчо-екологічний центр, ДНЗ №№ 30,

589 Оболонського району, гімназія № 107 «Введенська», Романо-германська гімназія № 123 Подільського району, ДНЗ № 228, гімназія № 75 Печерського району, Київська гімназія східних мов № 1, гімназія «Академія», ДНЗ №№ 95, 567 Святошинського району, ліцей № 38 ім. В.Молчанова Шевченківського району та інші).

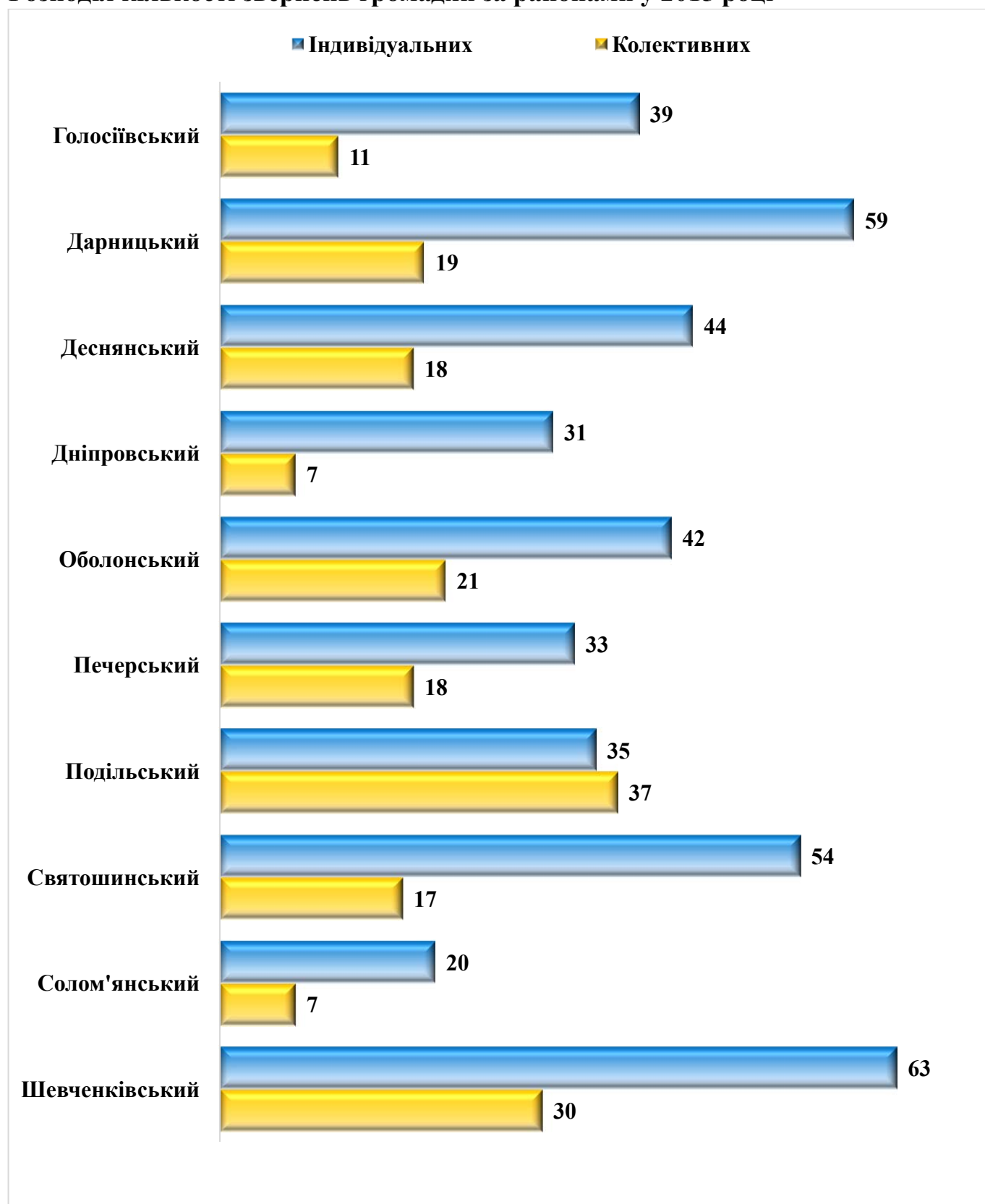
Серед активних форм роботи із зверненнями громадян є телефон «гарячої лінії» (щодня надходить понад 12 телефонних звернень). Найбільше таких звернень надійшло від осіб, які прибули до Києва із зони АТО, щодо влаштування їхніх дітей у дошкільні та загальноосвітні навчальні заклади. Такі питання вирішено позитивно, з урахуванням побажань громадян та в стислі терміни (ШДС «Верес», ДНЗ № 10, 191, 567, ЗНЗ №№ 40, 50, 96, 131, гімназія «Київська Русь»), і, як правило, повторних звернень не надходить.

Інспекцією навчальних закладів створено сторінку на сайті Департаменту, на якій розміщено інформацію про розгляд звернень громадян.

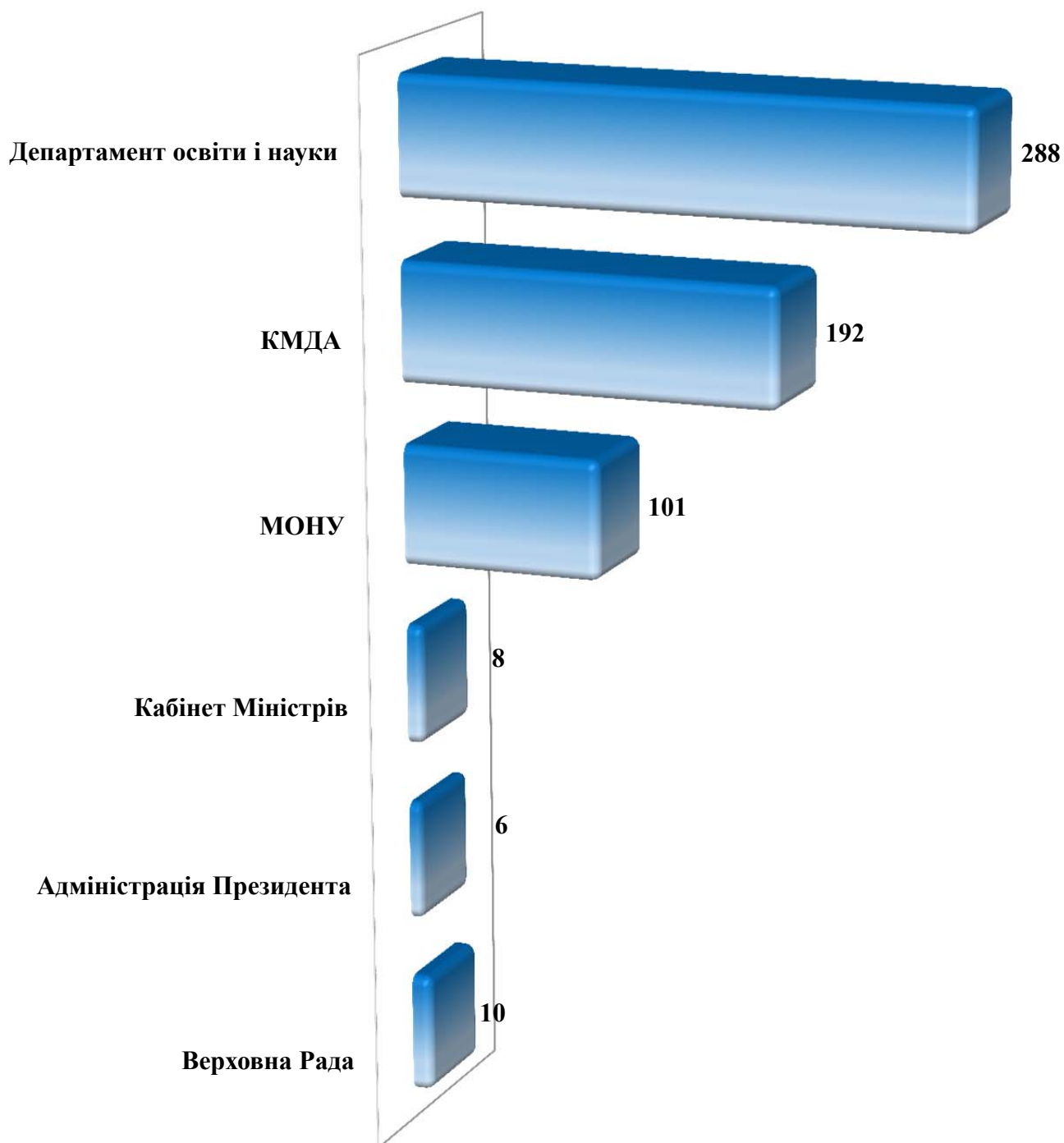
За звітний період на телефон Урядової гарячої лінії та КБУ «Контактний центр міста Києва» (15-51) надійшло 385 звернень, з яких біля 50 % - це звернення про грошові побори з батьків. Вся викладена у них інформація оперативно перевіряється, заявникам надаються письмові відповіді.



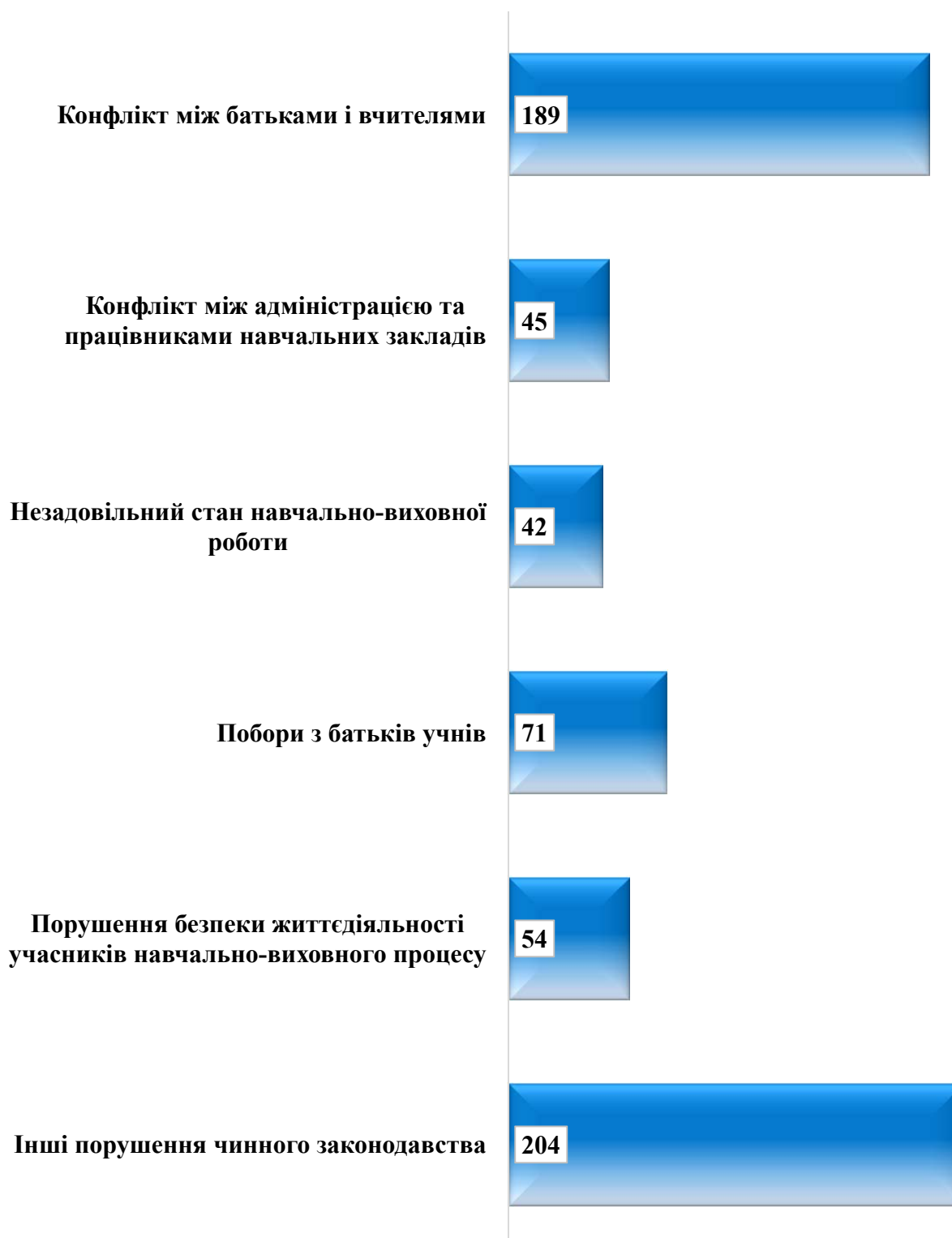
Розподіл кількості звернень громадян за районами у 2015 році



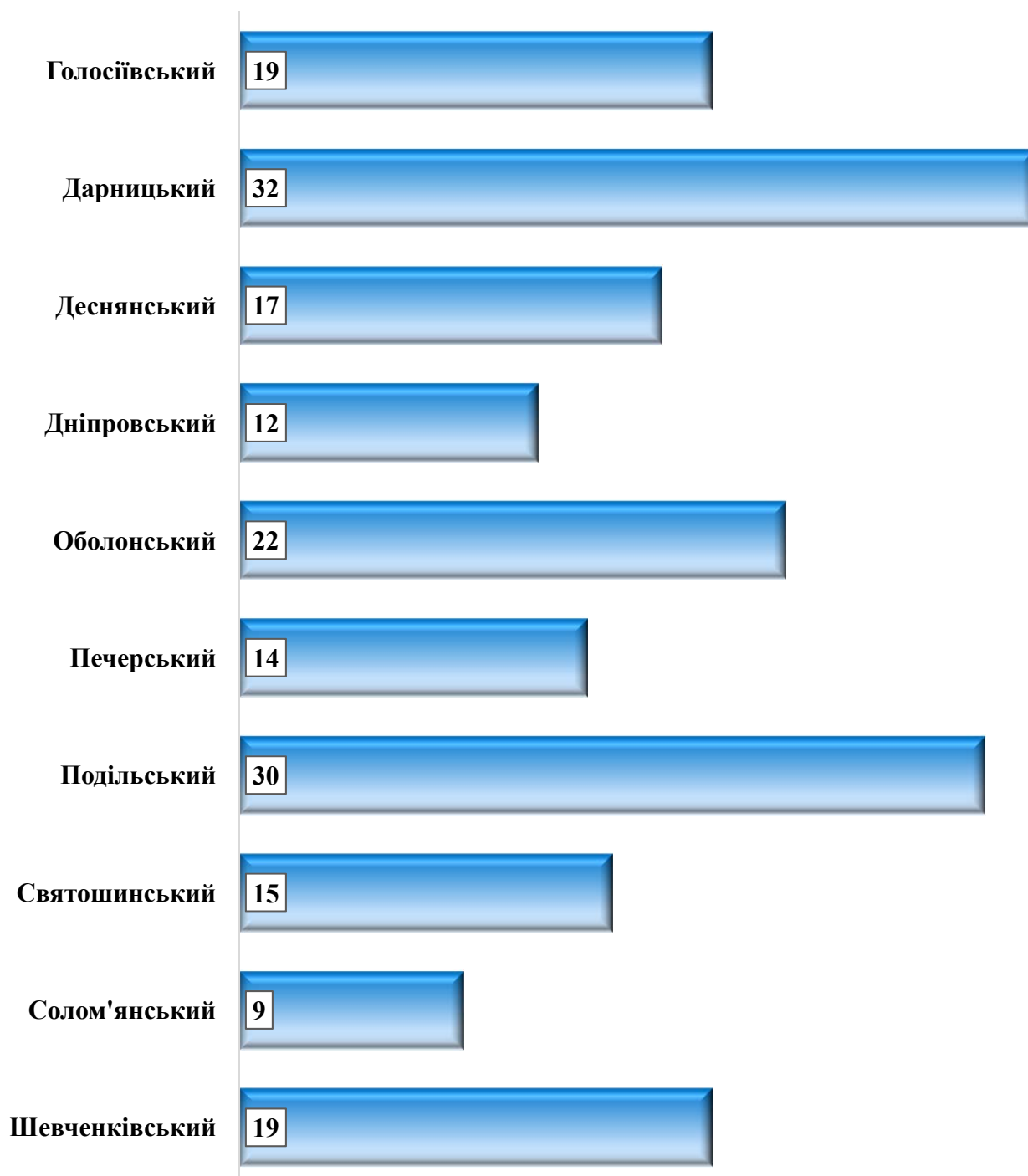
Розподіл звернень громадян за адресою звернень у 2015 році



**Розподіл звернень громадян за причинами звернень у 2015 році**

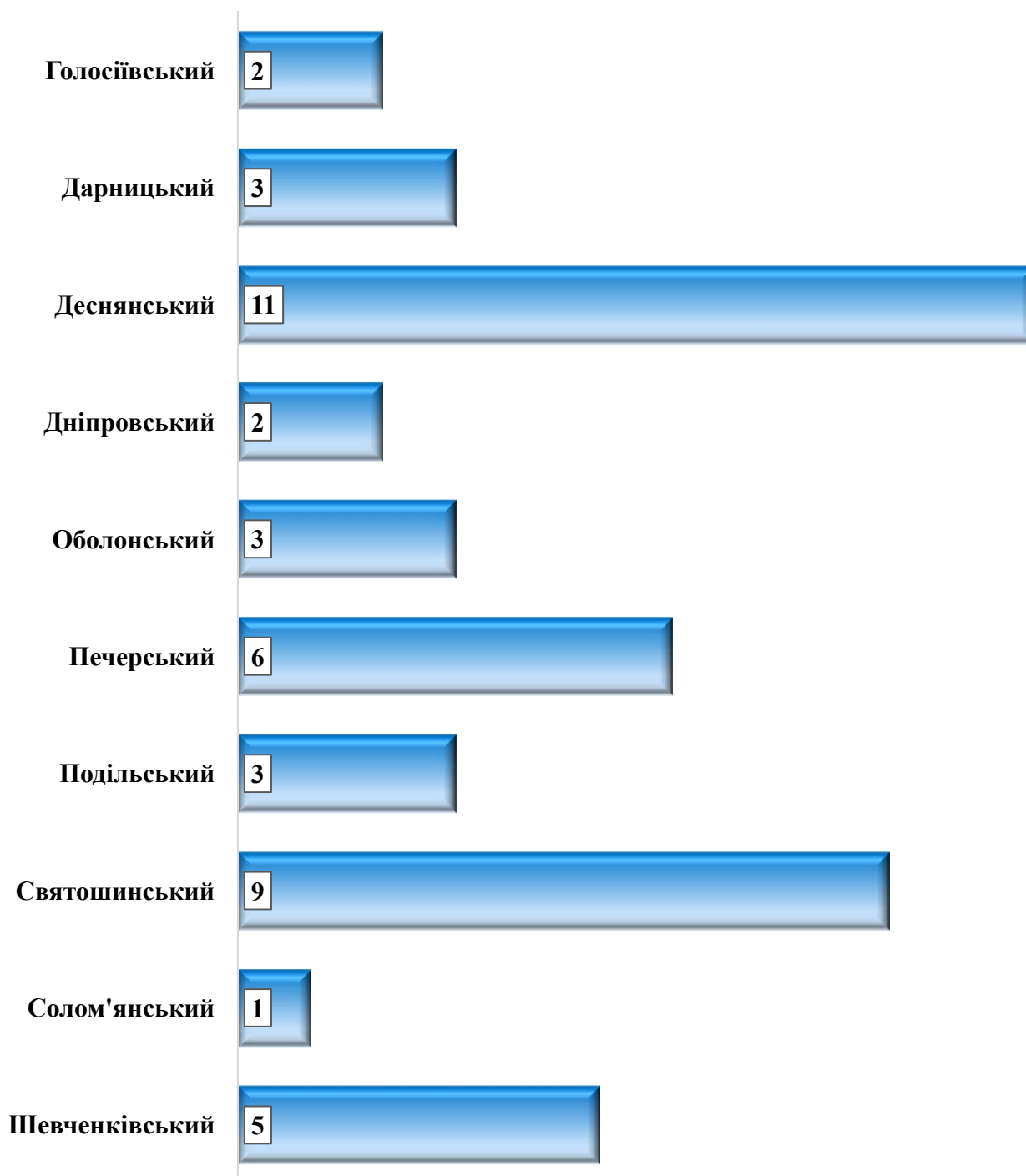


**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між батьками учнів і вчителями за районами у 2015 році (всього 189)**

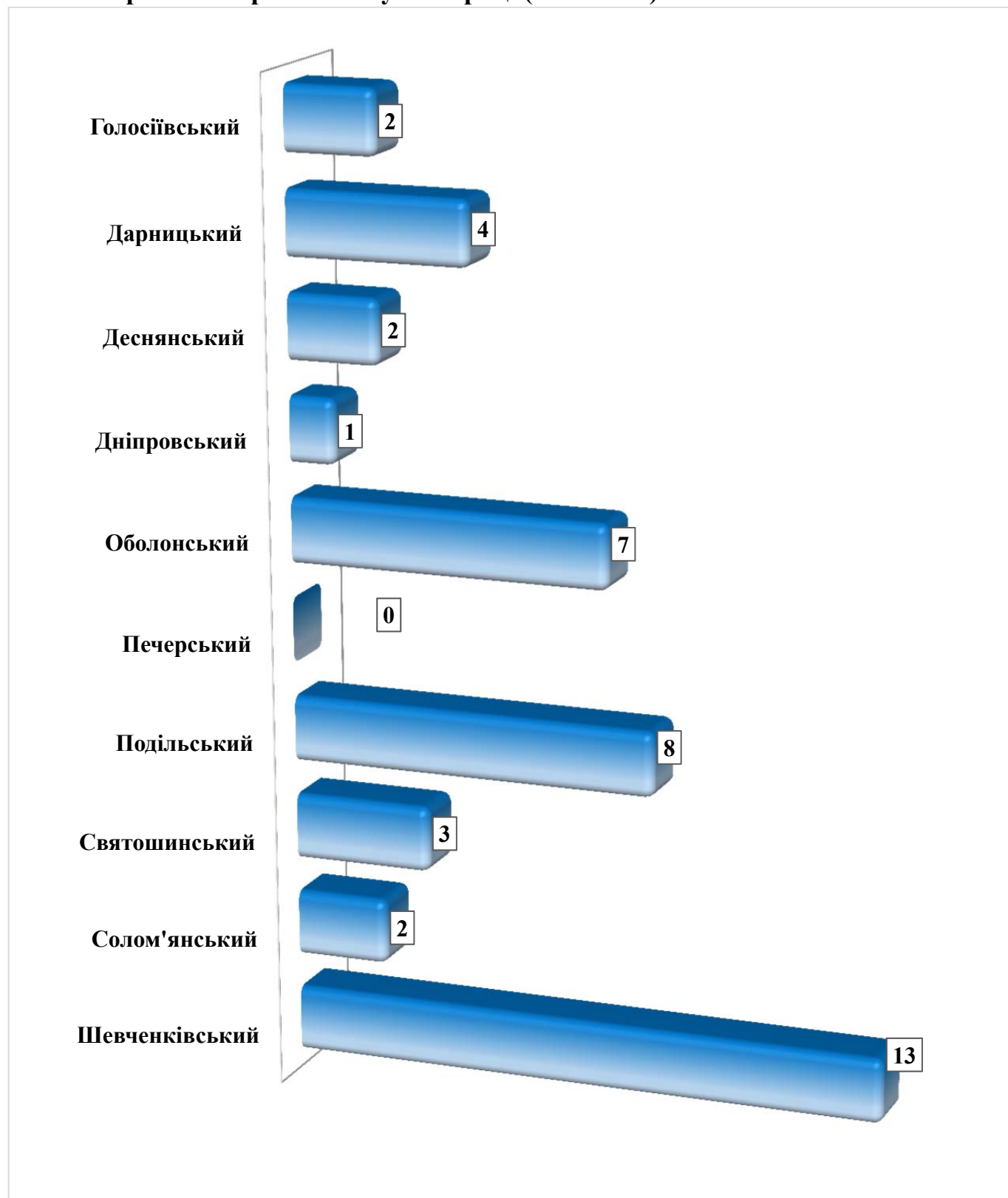




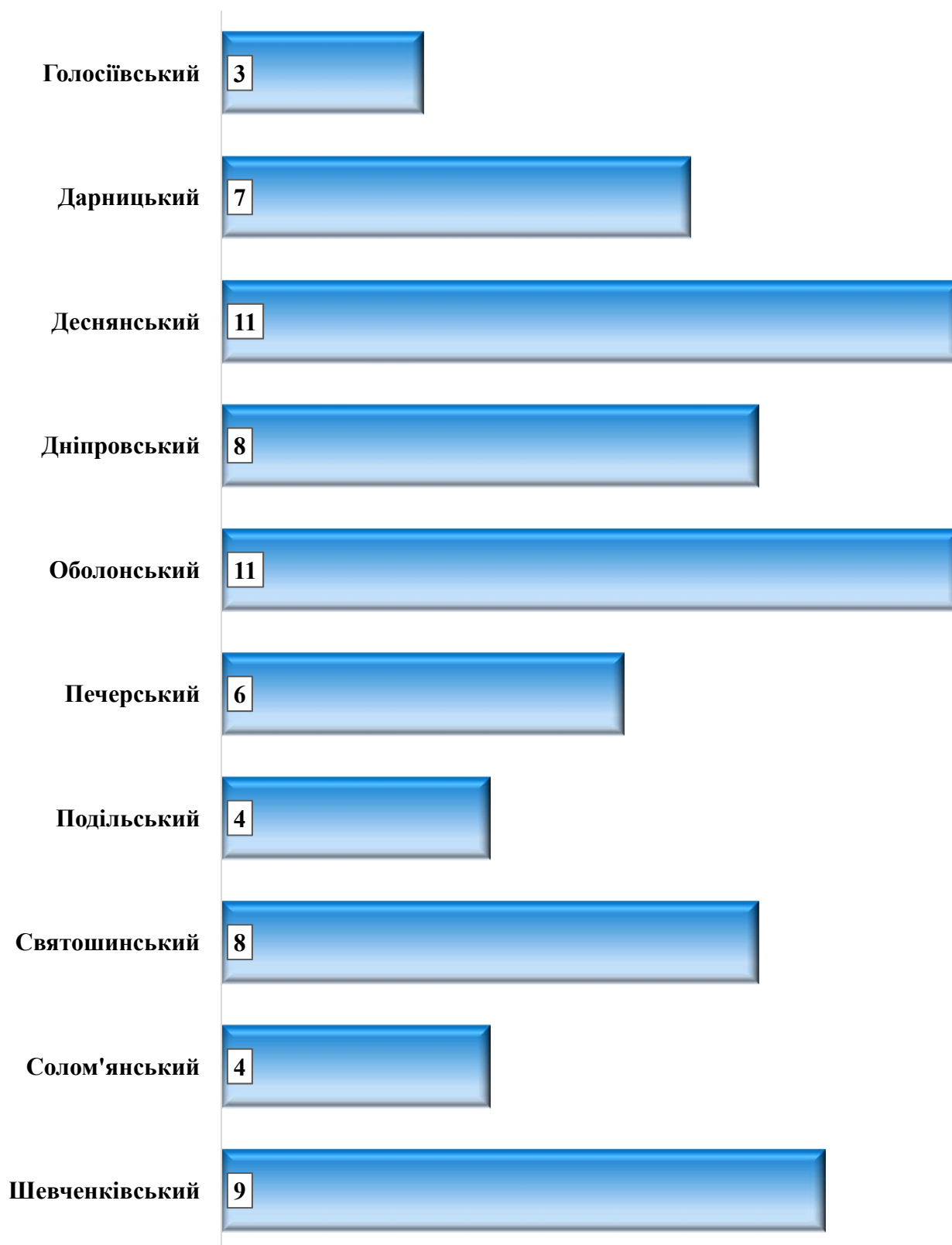
**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між адміністрацією та працівниками навчальних закладів за районами у 2015 році (всього 45)**



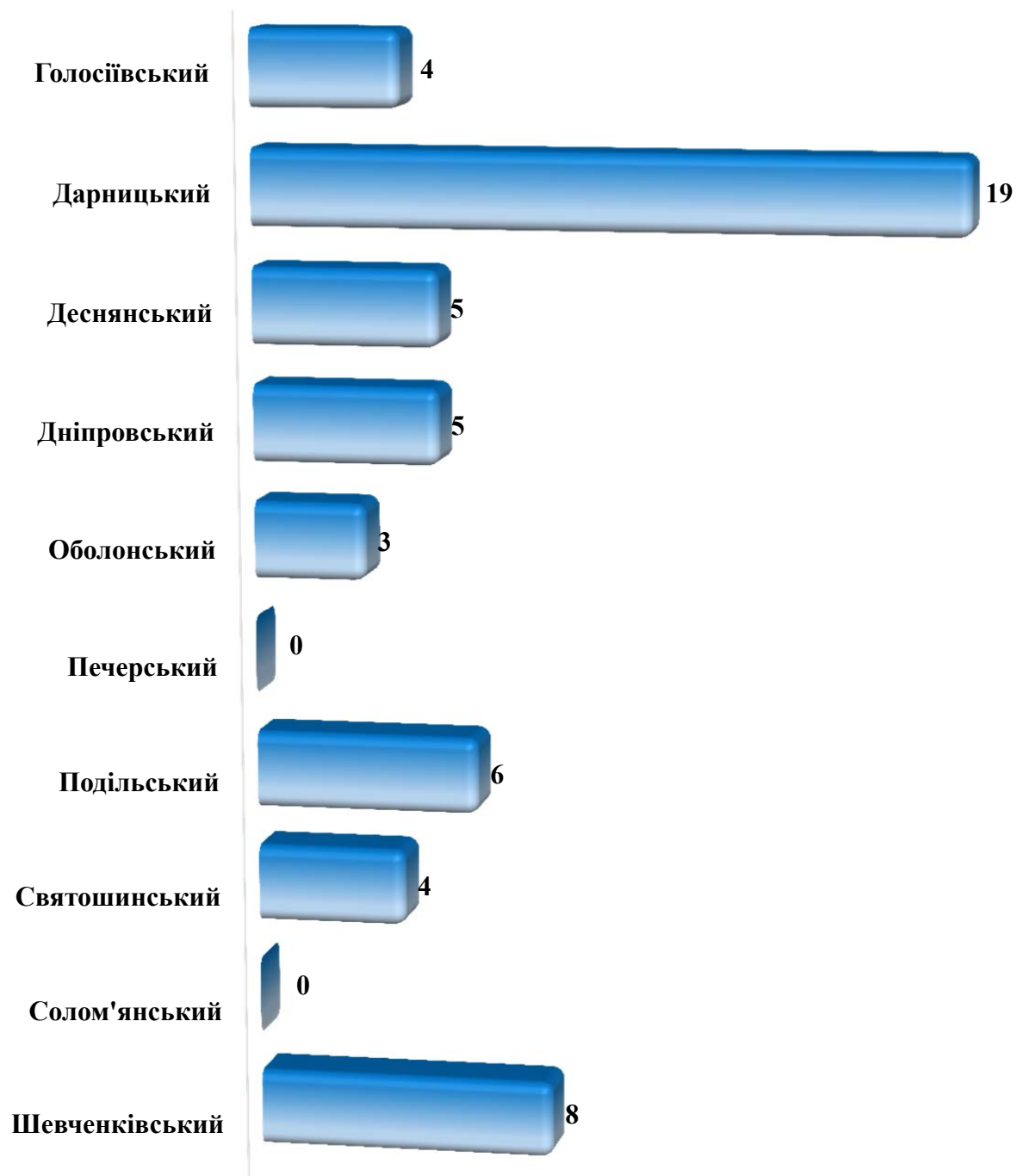
**Розподіл кількості звернень громадян щодо незадовільного стану навчально-виховної роботи за районами у 2015 році (всього 42)**



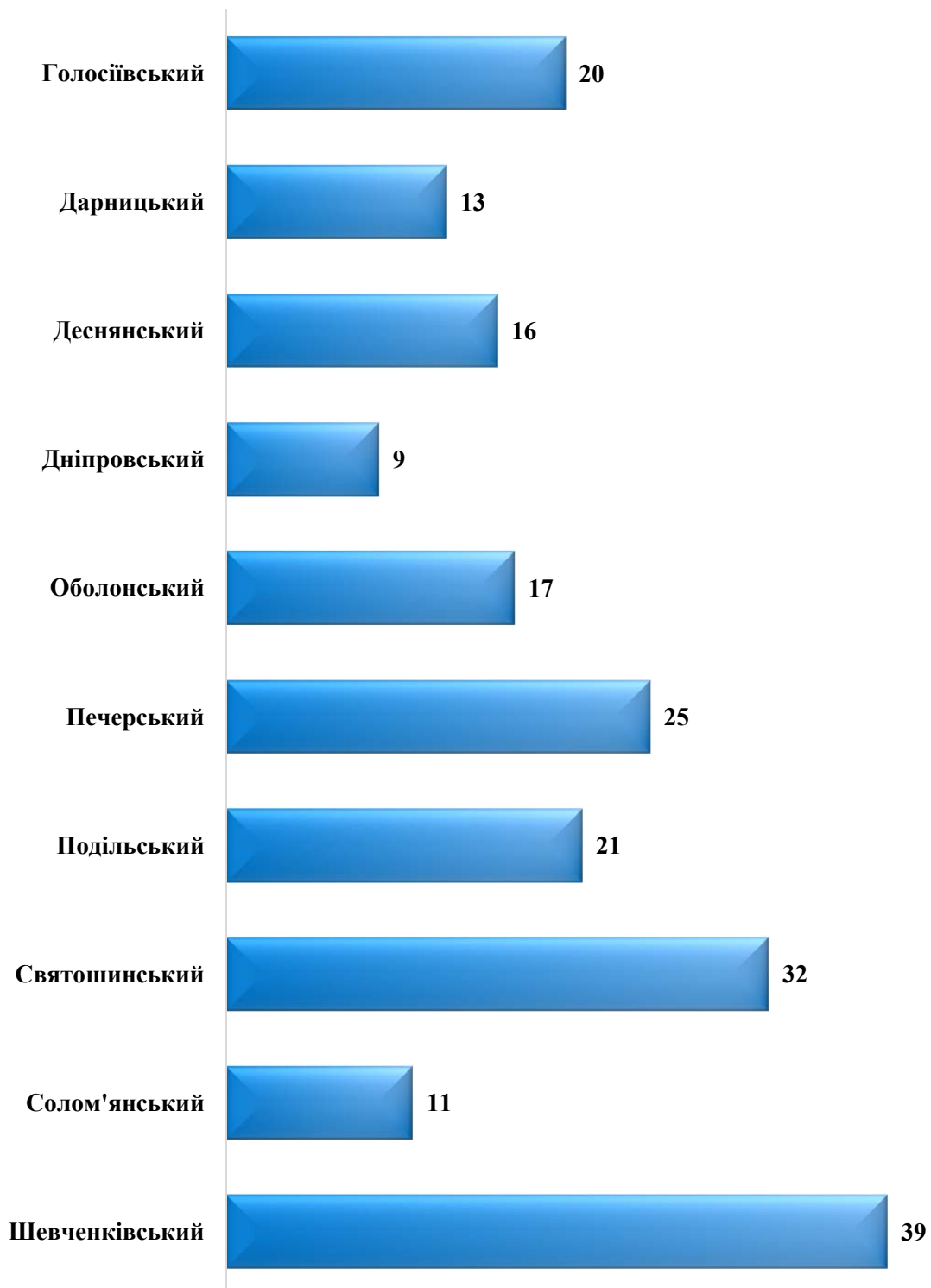
**Розподіл кількості звернень громадян щодо збору коштів з батьків учнів за районами у 2015 році (всього 71)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо порушення безпеки життєдіяльності учасників навчально-виховного процесу за районами у 2015 році (всього 54)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо інших порушень чинного законодавства за районами у 2015 році (всього 204)**



## Звернення громадян за 2014 рік

Одним із пріоритетних завдань Департаменту освіти і науки, молоді та спорту та його структурного підрозділу, інспекції навчальних закладів, є питання всебічного розгляду звернень громадян, яке регламентується Законом України «Про звернення громадян».

На виконання плану роботи Департаменту освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Інспекцією навчальних закладів проаналізована робота із зверненнями громадян за 2014 рік.

Всього за звітний період розглянуто 294 письмових звернення, що на 151 звернення більше у порівнянні з 2013 роком.

Заяви та скарги громадян розглянуті у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, з виїздом на місце.

Серед них 235 індивідуальних звернень та 59 колективне звернення. Найчастіше із заявами зверталися батьки дітей (229 звернень). Від педагогічних працівників надійшло 46 заяв.

### За звітний період заявники зверталися до

- ❖ Міністерства освіти і науки України - 56;
- ❖ Київської міської державної адміністрації - 63;
- ❖ Департаменту освіти і науки, молоді та спорту - 175.

### У розрізі районів:

- Голосіївський – 20 (за 2013 рік – 19);
- Дарницький – 33 (за 2013 рік - 13);
- Деснянський – 27 (проти - 25);
- **Дніпровський – 40** (проти - 12);
- Оболонський - 18 (проти - 28);
- Печерський – 23 (проти - 8);
- Подільський – 17 (проти - 7);
- Святошинський – 32 (проти - 12);
- **Солом'янський – 35** (проти – 9);

- **Шевченківський – 49** (проти – 11 за 2013 рік);
- Міські заклади – 4 (проти - 3).

*Значно збільшилась кількість звернень громадян із районів, у порівнянні з аналогічним періодом 2013 року: Дарницький на 20, Дніпровський – на 28, Солом'янський – на 26, Шевченківський – на 38 звернень.*

***Найбільша кількість звернень громадян надійшла з наступних питань:***

- *конфлікт між педагогами та батьками дітей через упереджене ставлення учителів до учнів, неетичне ставлення учителів і вихователів до дітей та їх батьків. **Всього – 112.** (СШ № 286 Голосіївського району, ДНЗ № 189, гімназія № 237, СШ № 291 Дарницького району, СШ № 246 Дніпровського району, санаторна школа-інтернат № 22 Оболонського району, СШ № 80 Печерського району, Київська гімназія східних мов № 1, ДНЗ № 560 Святошинського району, коледж № 272 ім. В.Сухомлинського Дніпровського району, гімназія № 107 «Введенська», гімназія № 123 Подільського району, №№ СШ 57 102, 135, 153 Шевченківського району);*
- *порушення чинного законодавства в частині дотримання рівності прав громадян на здобуття дошкільної та загальної середньої освіти. **Всього -118** (в т. ч. 43 грошові побори) ліцей № 241 Голосіївського району, ДНЗ № 189, СЗШ № 111, СШ № 296 Дарницького району, НВК № 30 «ЕкоНад» Дніпровського району, Кловський ліцей № 77, № 78 Печерського району, ДНЗ № 560, гімназія «Академія», СШ № 304, ДНЗ №№ 681, 789 Святошинського району, гімназія № 318 «Міленіум» Солом'янського району, СШ № 102, 106, ліцей № 38 Шевченківського району.*
- *порушення порядку прийому дітей та учнів до спеціалізованих шкіл, гімназій, ліцеїв, комплектування класів, відмова батькам у влаштуванні дітей до дошкільних закладів. **Всього – 34** (гімназія «Київська Русь», СШ № 329 «Логос» Дарницького району, СШ № 125, Український коледж ім. В.Сухомлинського Дніпровського району);*

➤ *порушення безпеки життєдіяльності. Всього – 12* (ДНЗ № 667, гімназія № 179 Голосіївського району, СЗШ № 270, ДНЗ № 519 Деснянського району, № 609 Оболонського району, СЗШ № 83 Святошинського району, ДНЗ № 225 Солом'янського району);

➤ *незадовільна організація навчально-виховного процесу, низький рівень викладання окремих предметів у навчальних закладах. Всього - 16* (школа-інтернат № 9 Голосіївського району, СШ № 291 Дарницького району, СЗШ № 125 Оболонського району, СШ № 94 Печерського району, гімназія № 123 Подільського району, СЗШ № 69 Солом'янського району, СШ № 106 Шевченківського району).

Особлива увага приділялася зверненням громадян, переміщених із зони АТО, щодо влаштування їхніх дітей у дошкільні та загальноосвітні навчальні заклади. Такі звернення вирішено позитивно, з урахуванням побажань громадян та в стислі терміни (ШДС «Верес» Деснянського, СЗШ № 191 Дніпровського, СЗШ № 10 Подільського, ДНЗ № 567, ЗНЗ №№ 40, 50, 96, 131 Святошинського районів.

За 2014 рік від педагогічних працівників навчальних закладів міста надійшло 46 заяв (у 2013 році 16 заяв). Основною причиною таких звернень залишається порушення чинного законодавства в частині дотримання вимог трудового законодавства: звільнення з роботи, оголошення дисциплінарного стягнення, атестації, встановлення педагогічного навантаження (СШ № 286 Голосіївського району, СШ №№ 152, 275 Деснянського району, СЗШ № 230 Святошинського, СЗШ № 229 Солом'янського району, гімназія № 153 імені О.С.Пушкіна, ДНЗ № 2 Шевченківського району).

За результатами розгляду звернень громадян, у ході яких підтвердились факти серйозних порушень у роботі та суттєві недоліки в організації навчально-виховного процесу, незадовільну роботу щодо збереження життя і здоров'я дітей, невчасне реагування на звернення батьків, що є причиною конфліктів з ними, окремим керівникам навчальних закладів та педагогічним працівникам оголошено догани (всього 27 особам).

Крім того проведено перевірку організації роботи із зверненнями громадян та дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі



зверненнями в управліннях освіти Голосіївської, Деснянської, Печерського та Солом'янської районних в місті Києві державних адміністрацій.

Надано практичну і методичну допомогу керівникам навчальних закладів та спеціалістам районних управлінь освіти щодо покращання роботи із зверненнями громадян.

Створено умови для участі заявників, за їх бажанням, у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надано можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень. Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, порушення установлених законодавством термінів, безпідставної передачі звернень для розгляду в управління освіти або навчальні заклади. За звітний період порушень терміну розгляду звернень не допущено.

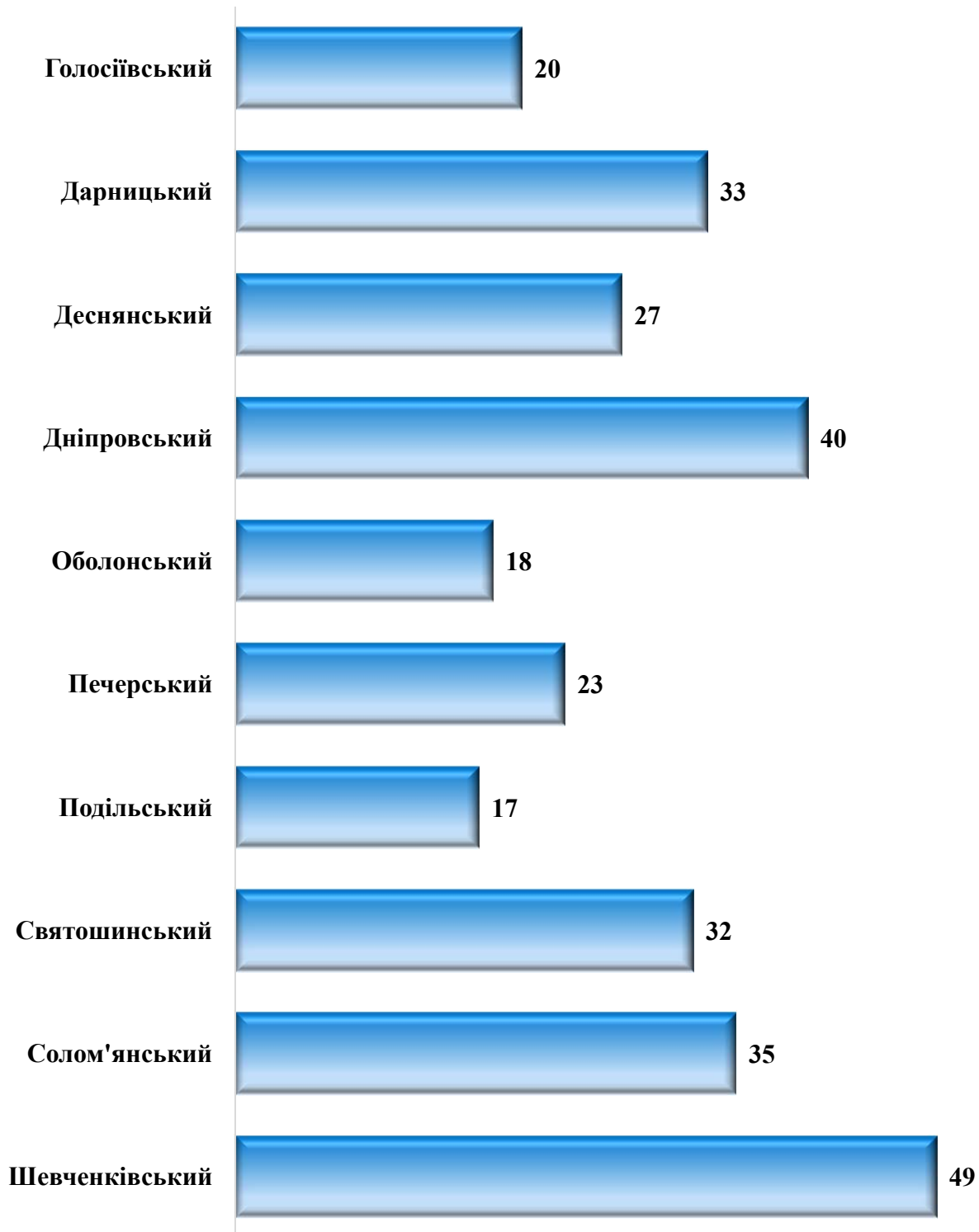
Кожного місяця Інспекцією проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян. Інформація доводиться до відома керівників Департаменту освіти і науки, молоді та спорту, а також районних управлінь освіти під час проведення планових нарад.

Серед активних форм роботи із зверненнями є телефон «гаряча лінія» (щодня надходить більше 10 телефонних звернень). Найбільше таких звернень надходить від осіб, які прибули до Києва із зони АТО щодо порядку прийому у ДНЗ, ЗНЗ та ВУЗ. На такі звернення спеціалістами Інспекції відразу надаються відповіді та роз'яснення і, як правило, повторних звернень не надходить. Така інформація постійно аналізується, вживаються відповідні заходи реагування.

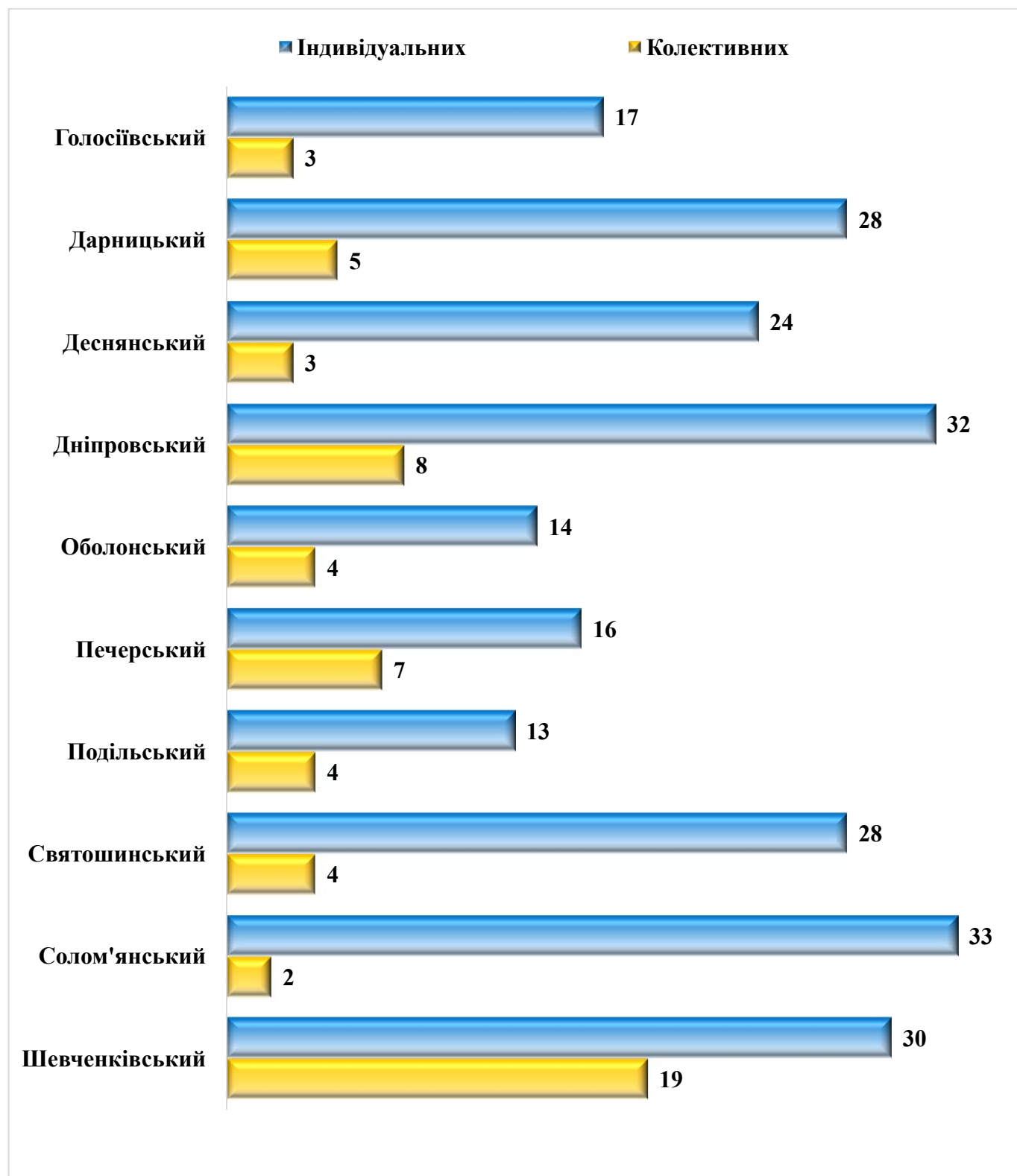
На телефон Урядової лінії та Контактного центру міста Києва (15-51) надійшло 203 звернення, що на 5 звернень менше у порівнянні з цим же періодом 2013 року.

Робота із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі.

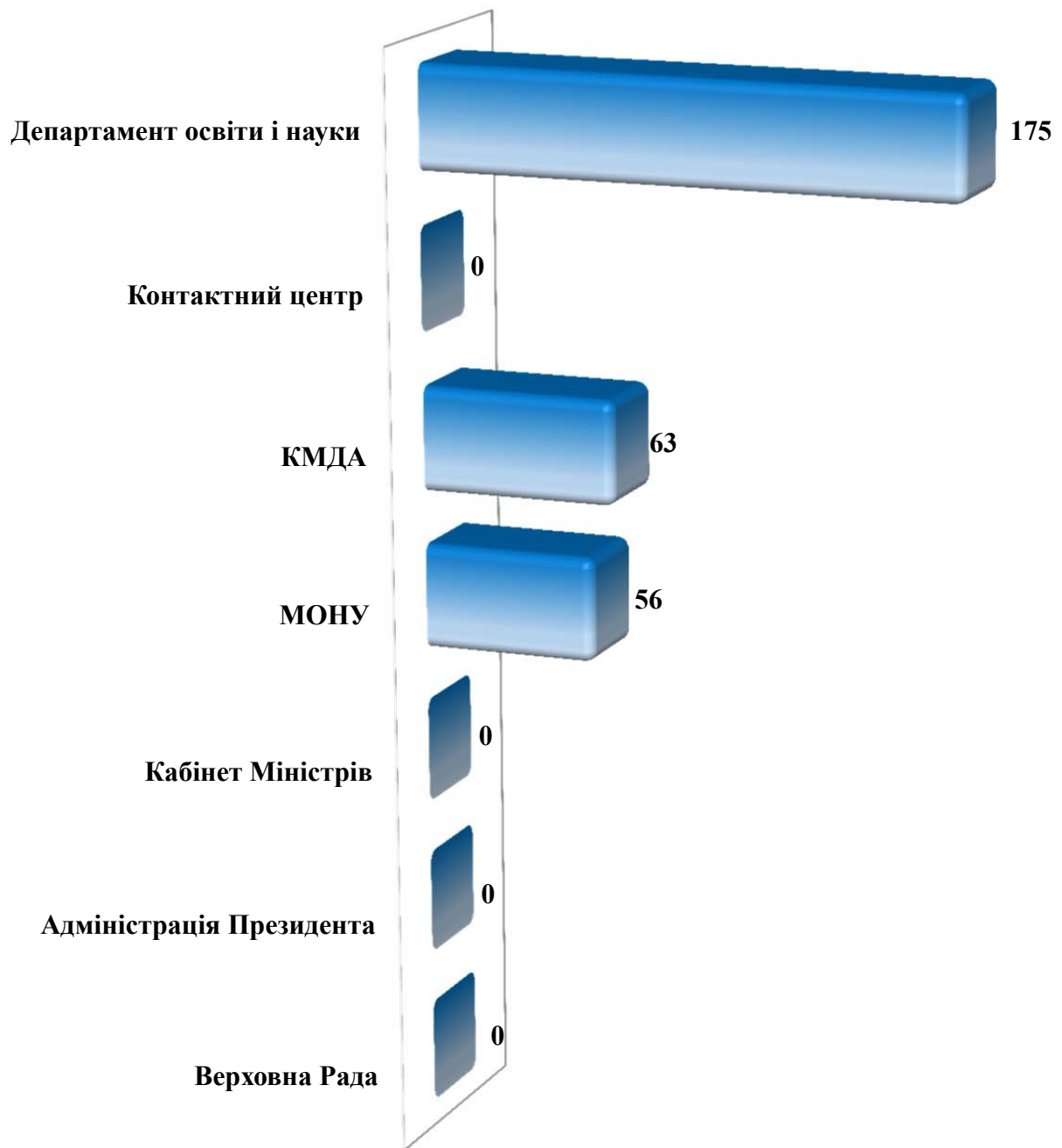
Розподіл кількості звернень громадян у 2014 році за районами (всього 294)



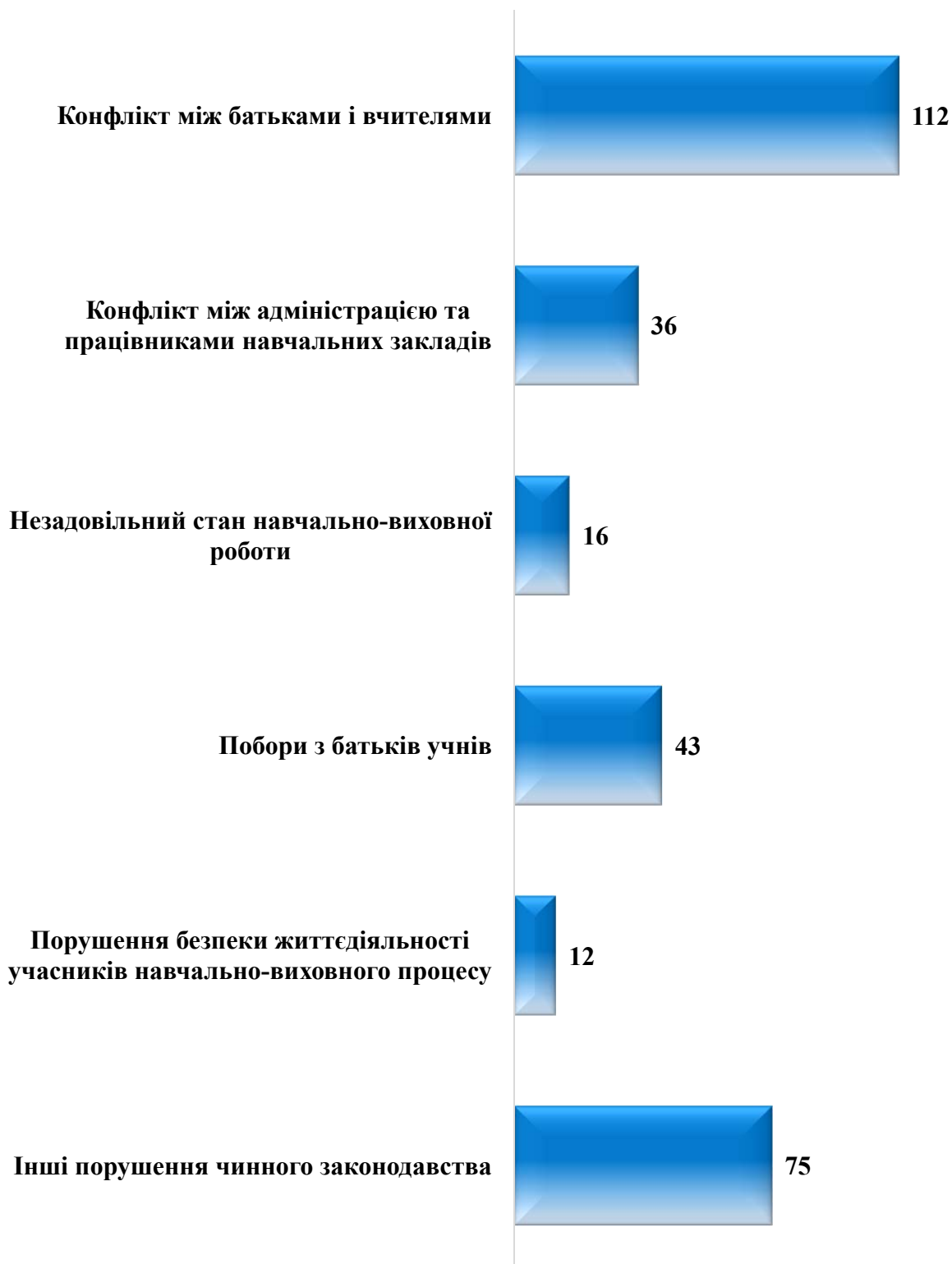
Розподіл кількості звернень громадян за районами у 2014 році



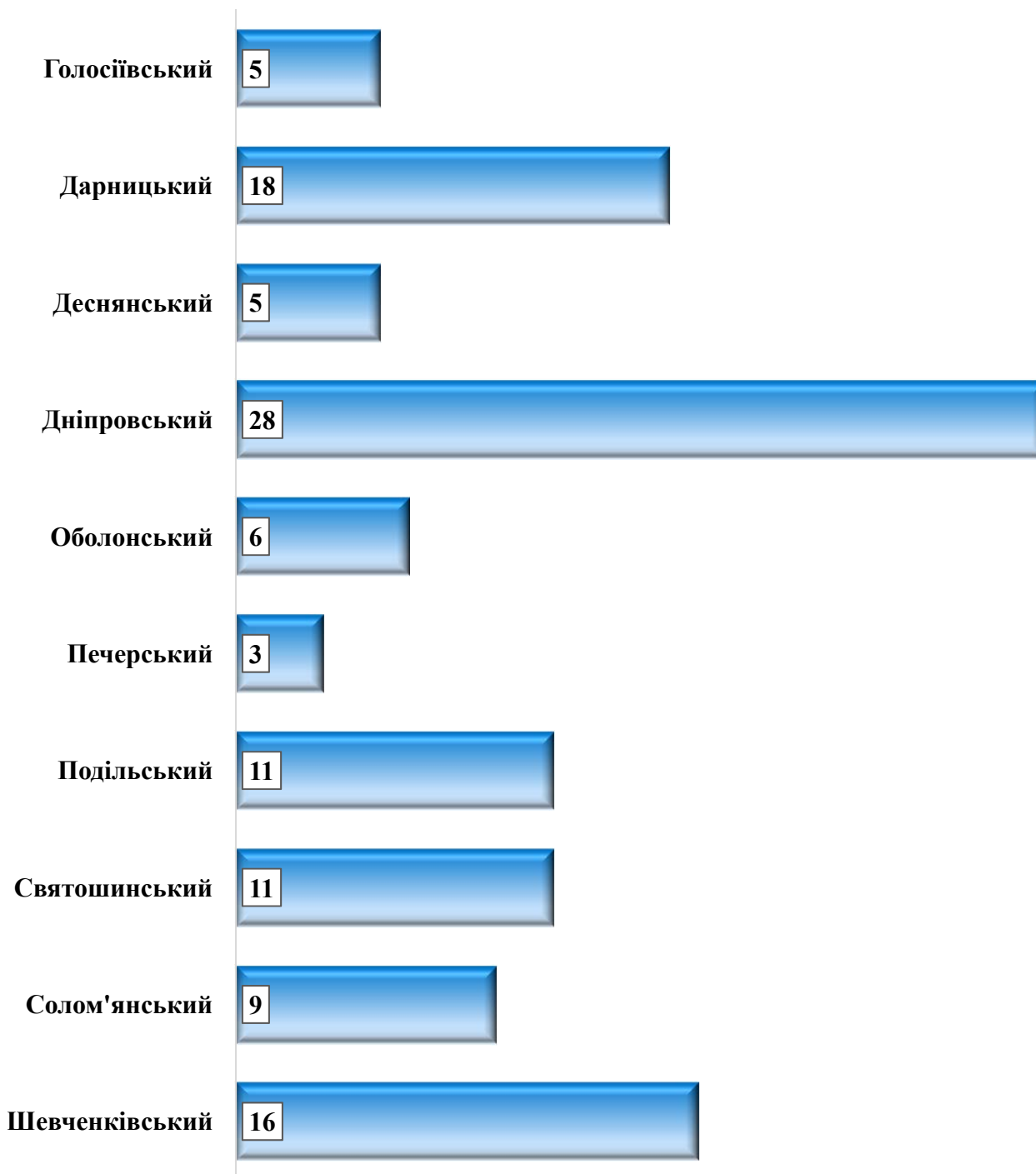
## Розподіл кількості звернень громадян за адресою звернень у 2014 році



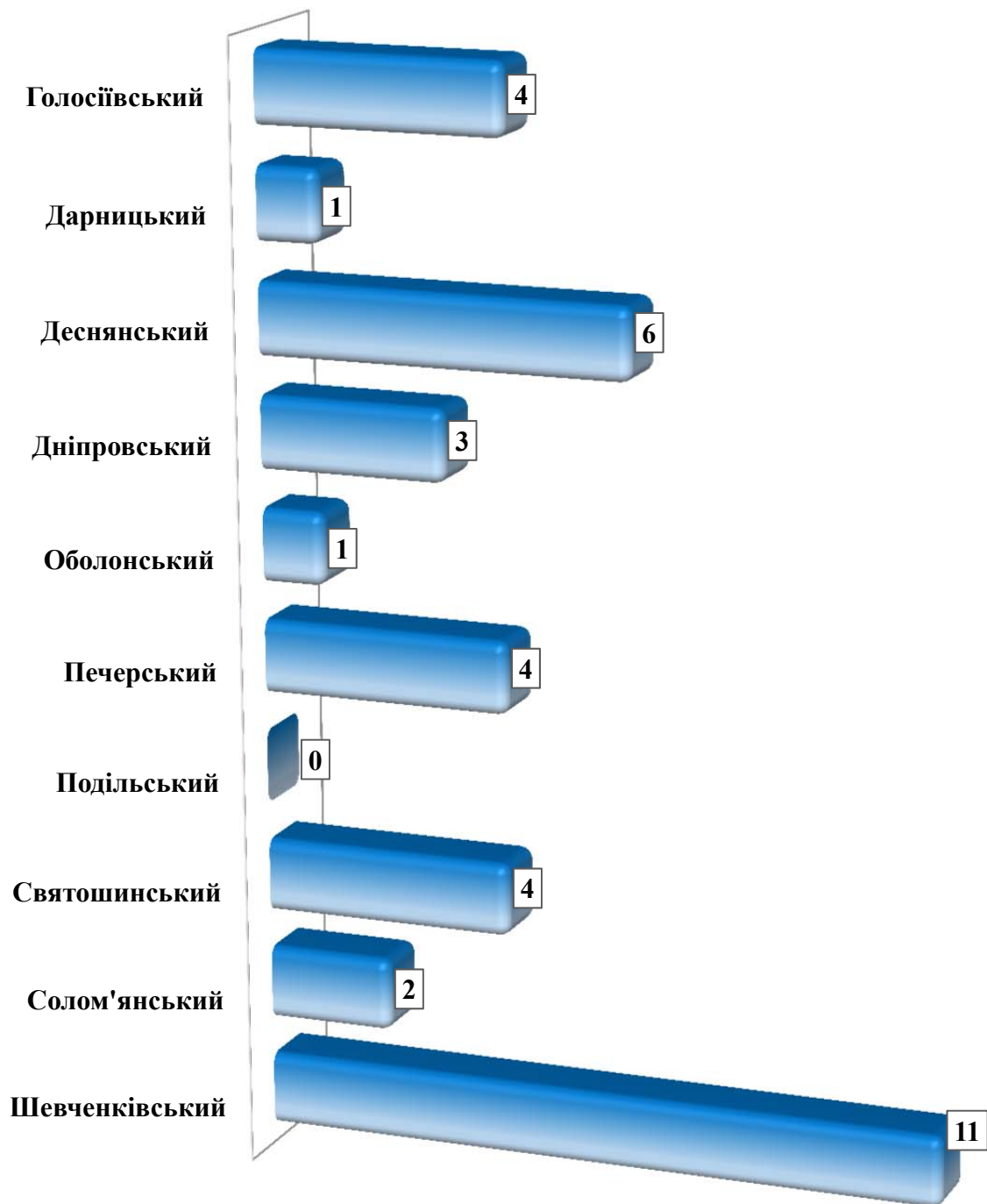
**Розподіл кількості звернень громадян за причиною звернень у 2014 році**



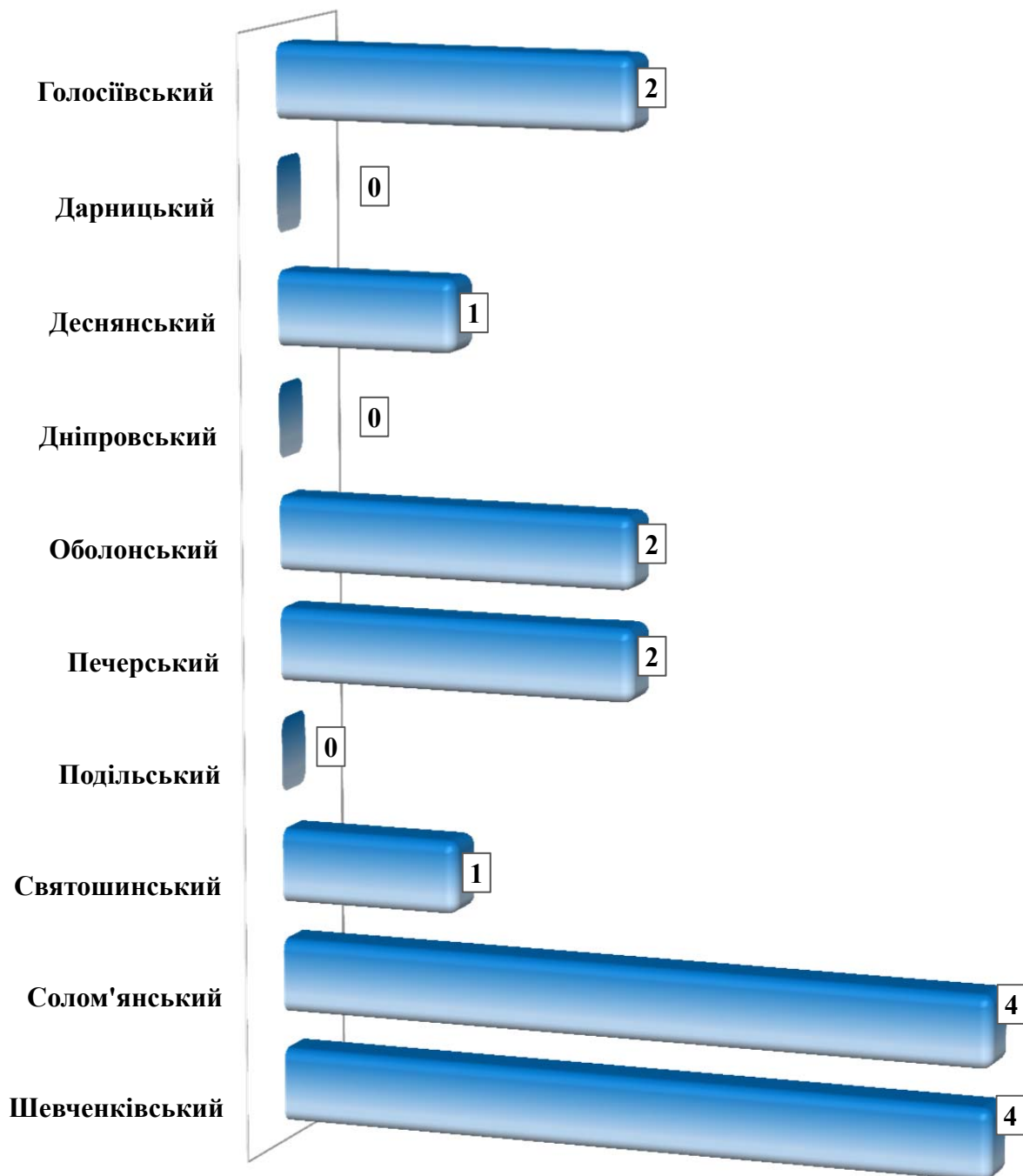
**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між батьками учнів і вчителями за районами у 2014 році (всього 112)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між адміністрацією та вчителями ЗНЗ за районами у 2014 році (всього 36)**

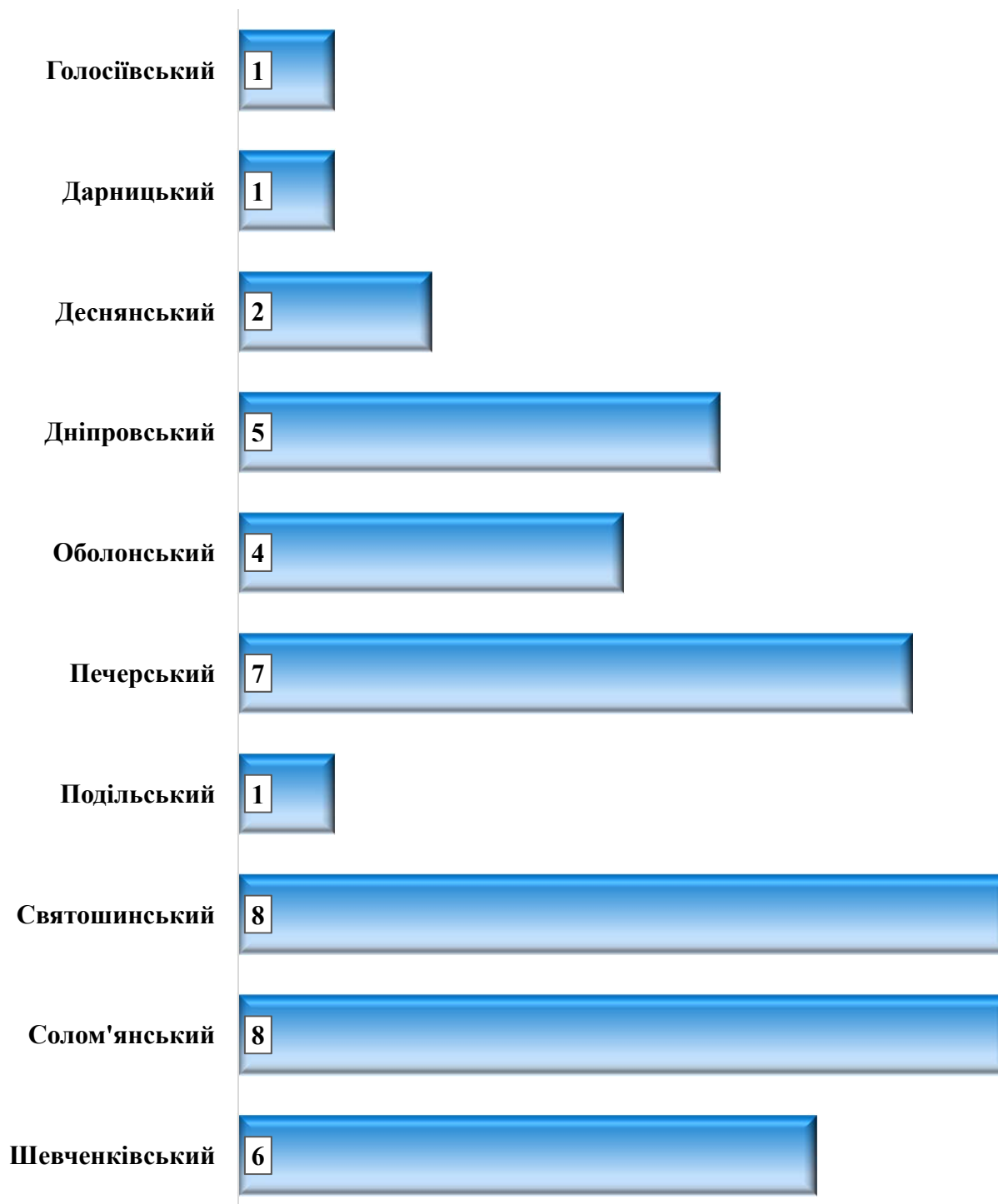


**Розподіл кількості звернень громадян щодо незадовільного стану навчально-виховної роботи за районами у 2014 році (всього 16)**

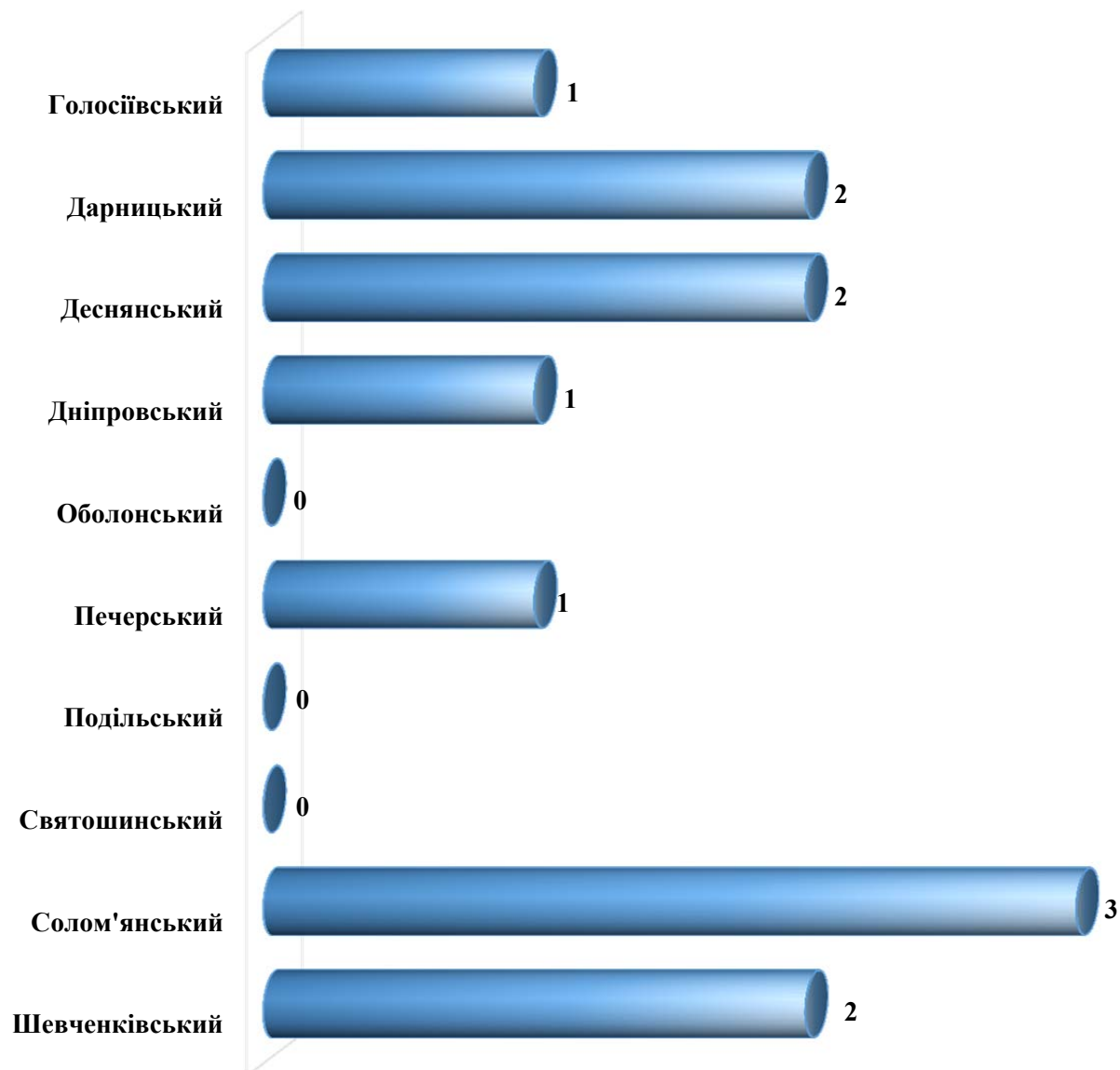




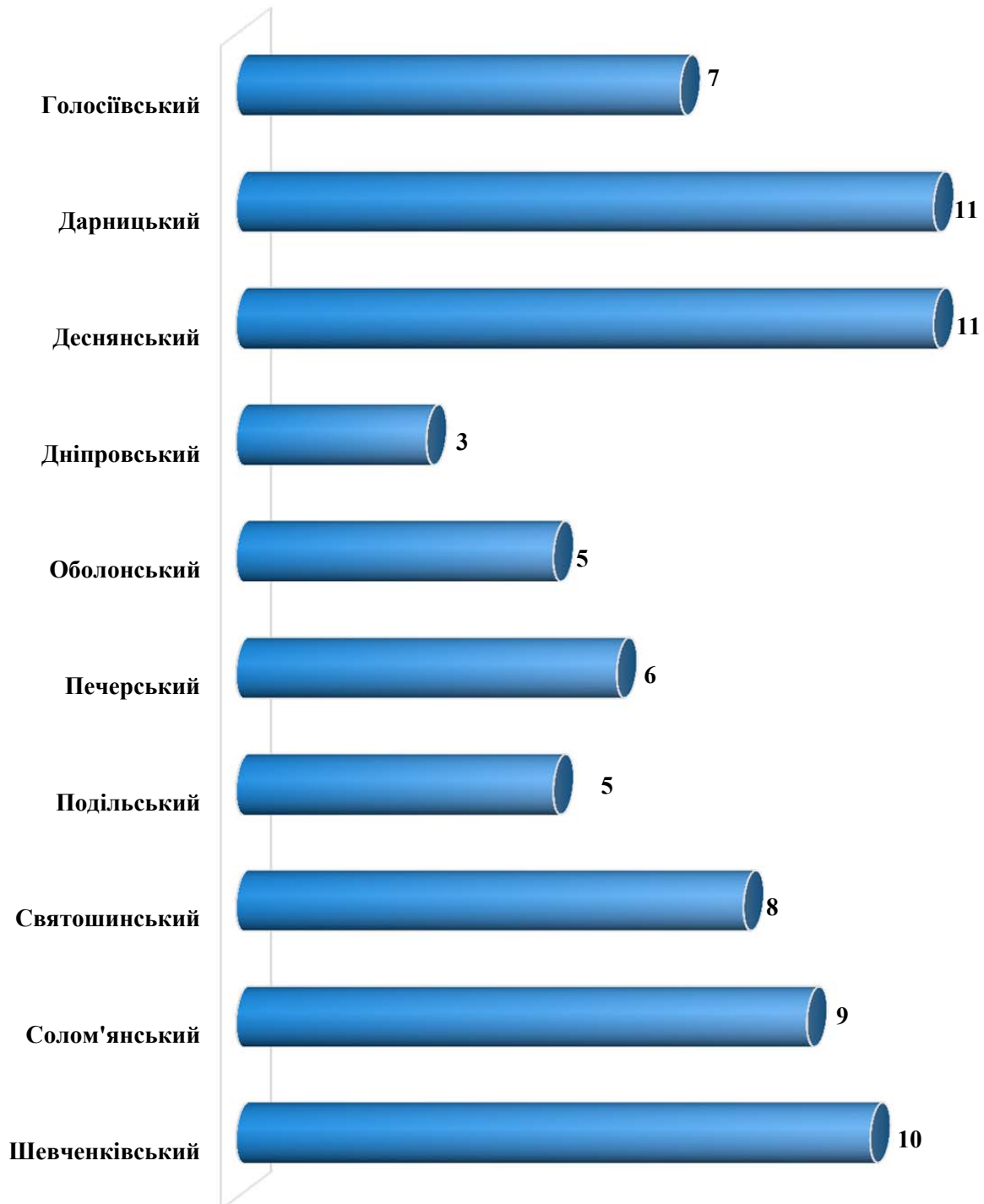
**Розподіл кількості звернень громадян щодо збору коштів з батьків учнів за районами у 2014 році (всього 43)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо порушення безпеки життєдіяльності учасників навчально-виховного процесу за районами у 2014 році (всього 12)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо інших порушень чинного законодавства за районами у 2014 році (всього 75)**



## **Звернення громадян за 2013 рік**

На виконання Закону України «Про звернення громадян» та відповідно до Положення про Інспекцію навчальних закладів (далі Інспекція) проаналізовано питання роботи зі зверненнями громадян за 2013 рік.

Всього розглянуто 144 звернень, що на 158 звернень менше у порівнянні з минулим роком.

Крім того проведено перевірку організації роботи із зверненнями громадян та дотримання вимог нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі зверненнями в управліннях освіти Дарницької, Дніпровської, Деснянської та Шевченківської районних в місті Києві державних адміністрацій.

Надано практичну і методичну допомогу керівникам навчальних закладів та спеціалістам районних управлінь освіти щодо покращання роботи із зверненнями громадян.

З метою своєчасного реагування та виконання документів щоквартально на нарадах начальників районних управлінь освіти заслуховується дане питання, надаються аналітичні та статистичні дані про надходження і розгляд звернень громадян.

Заяви та скарги громадян розглянуті у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, з виїздом на місце.

Серед них 113 індивідуальних та 31 колективних. Найчастіше із заявами зверталися батьки дітей (119 звернень). Від педагогічних працівників надійшло 19 заяв.

### ***За звітний період заявники зверталися до:***

- Адміністрації Президента України – 8;
- Кабінету Міністрів – 2;
- Міністерства освіти і науки України – 37;
- Київської міської державної адміністрації – 26;
- Департаменту освіти і науки, молоді та спорту – 67.

***Кількість звернень у розрізі районів:***

- Голосіївський – 19 (у 2012 році – 27);
- Дарницький – 13 (у 2012 році - 28);
- Деснянський – 25 (у 2012 році - 34);
- Дніпровський – 12 (у 2012 році - 34);
- **Оболонський - 28** (у 2012 році - 37);
- Печерський – 8 (у 2012 році - 11);
- **Подільський – 7** (у 2012 році - 15);
- Святошинський – 12 (у 2012 році - 32);
- Солом'янський – 9 (у 2012 році – 56);
- Шевченківський – 11 (у 2012 році – 33);
- Міські заклади – 3.

Найбільше звернень надійшло з районів: Оболонського – 28 заяв, Деснянського – 25, Голосіївський – 19, Дарницького – 13.

У той же час значно зменшилась кількість звернень громадян у порівнянні з минулим роком із районів: Солом'янського - на 47, Дніпровського, Святошинського та Шевченківського - на 20 заяв.

***Найбільша кількість звернень громадян надійшла з наступних питань:***

✓ *конфлікт між педагогами та батьками дітей через упереджене ставлення учителів до учнів, неетичне ставлення учителів і вихователів до дітей та їх батьків. Усього - 29* (гімназії №№ 143, 261, 315, ліцеї №№ 241, 293, «Лідер», «КПІ», СШ №№ 7, 47, 87, 96, 11, 126, 159, 173, 187, 246, 284, гімназія № №143, 315, «Київська Русь», ліцей №№ 171, 293 тощо.

✓ *порушення чинного законодавства в частині дотримання рівності прав громадян на здобуття дошкільної та загальної середньої освіти. Всього - 84* (в т.ч. 72 грошові побори): ліцей № 227, СЗШ №№ 83, 95, 164, 175, 273, 285, 297, 321, СШ №№ 80, 105, 115, 131, 197, 240, 247, 274, 302, ДНЗ №№ 12, 616 тощо);

✓ порушення порядку прийому дітей та учнів до спеціалізованих шкіл, гімназій, ліцеїв, комплектування класів, відмова батькам у влаштуванні дітей до дошкільних закладів. **Усього – 9.** (Технічний ліцей НТУ «КП», СЗШ № 66, СШ № 264 тощо);

✓ порушення безпеки життєдіяльності. **Всього – 9.** (гімназія № 261, СЗШ №№ 25, 80, 95, 233, 263, ШДС «Турбота», СШ №№ 115, 130.

✓ незадовільна організація навчально-виховного процесу, низький рівень викладання окремих предметів у навчальних закладах. **Усього – 13.** (СЗШ № 72, № 275, № 284, СШ №№ 31, 130, 277, 314, гімназія східних мов № 1 тощо).

У 2013 році від педагогічних працівників навчальних закладів міста надійшло 16 заяв (у 2012 році 30 заяв). Основною причиною таких звернень залишається порушення ст. 25 Закону України “Про загальну середню освіту” в частині розподілу педагогічного навантаження (СЗШ № 141, ліцей № 157), призначення та звільнення працівників з роботи (СЗШ № 294), організації атестації педагогічних працівників, упереджене ставлення керівників навчальних закладів до вчителів і вихователів (СШ № 47), необ’єктивне оцінювання їх професійних досягнень (СЗШ № 230) тощо.

За результатами розгляду звернень громадян, у ході яких підтвердились факти серйозних порушень у роботі та суттєві недоліки в організації навчально-виховного процесу, незадовільну роботу щодо збереження життя і здоров’я дітей, невчасне реагування на звернення батьків, що є причиною конфліктів з ними, окремим керівникам навчальних закладів та педагогічним працівникам оголошено догани (всього 29 осіб).

Кожного місяця Інспекцією проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян. Інформація доводиться до відома керівників Департаменту освіти і науки, молоді та спорту, а також районних управлінь освіти під час проведення планових нарад.

Проведений аналіз свідчить про тенденцію щодо зменшення кількості заяв та скарг громадян. Це стало можливим внаслідок ціленаправленої роботи, систематичного аналізу звернень громадян, вжиття реальних заходів, спрямованих

на вирішення важливих проблем населення міста, реалізації конституційного права і свобод громадян, усунення причин, які породжують скарги, удосконаленню та пошуку нових форм і методів роботи із зверненнями.

Створено умови для участі заявників, за їх бажанням, у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надано можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень. Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, порушення установлених законодавством термінів, безпідставної передачі звернень для розгляду в управління освіти або навчальні заклади. За звітний період порушень терміну розгляду звернень не допущено.

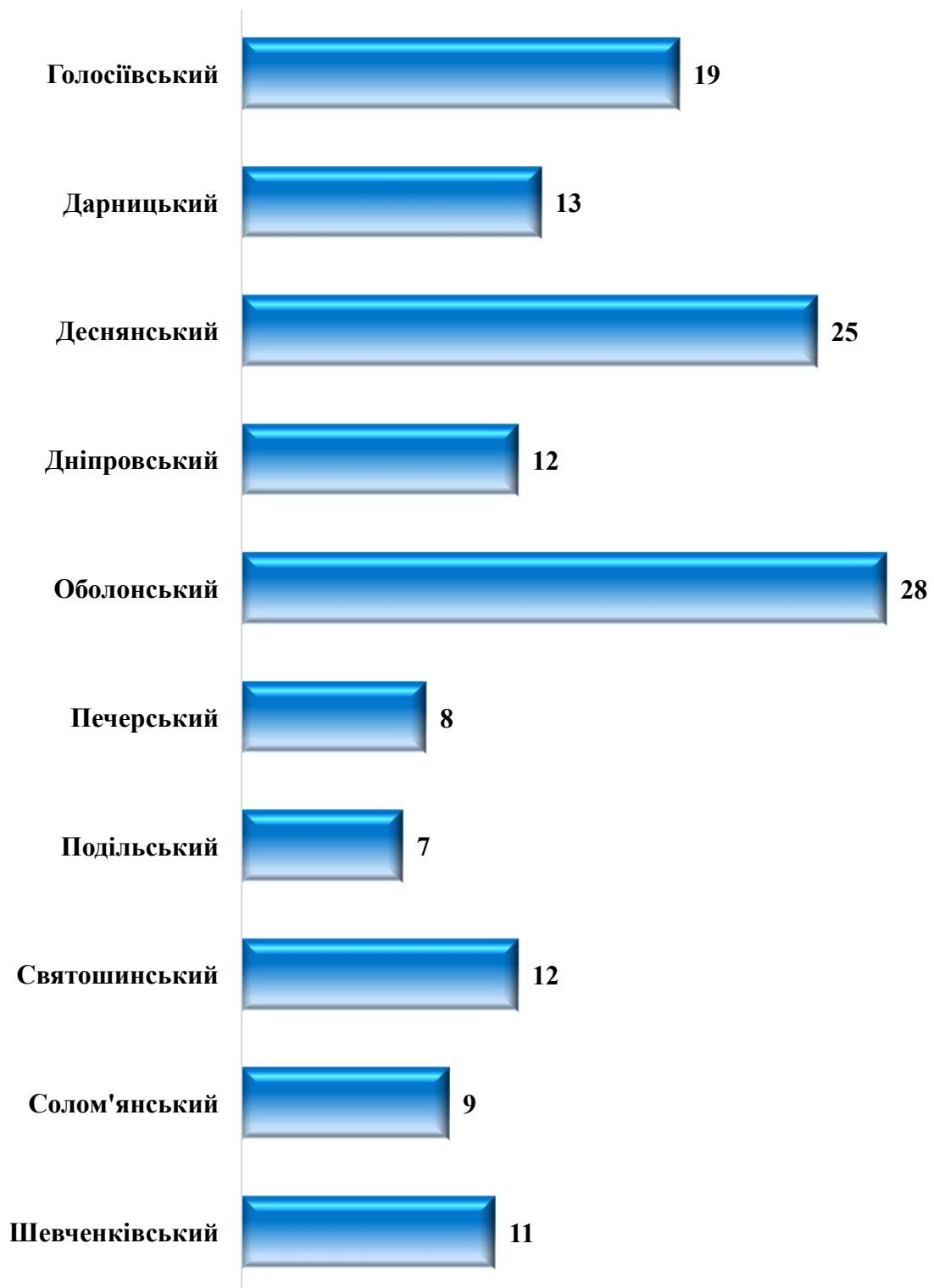
Серед активних форм роботи із зверненнями є телефон «гаряча лінія» (щодня надходить більше 10 телефонних звернень). На такі звернення спеціалістами Інспекції відразу надаються відповіді та роз'яснення і, як правило, повторних звернень не надходить. Така інформація постійно аналізується, вживаються відповідні заходи

На телефон Урядової лінії та Контактного центру міста Києва (15-51) надійшло 211 звернень, що на 223 звернення менше у порівнянні з 2012 роком.

## Письмові звернення громадян за 2013 рік

Діаграма 1

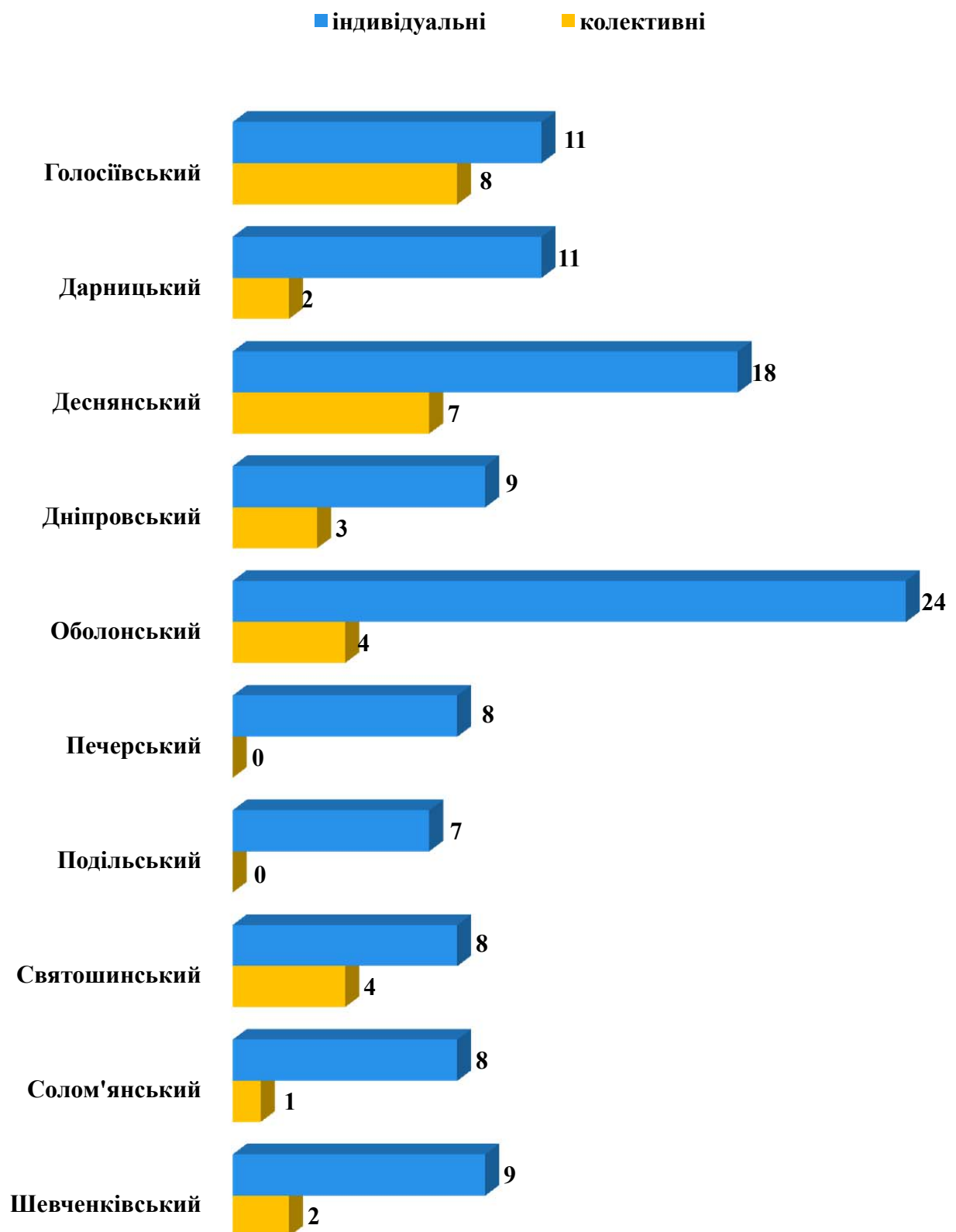
Розподіл кількості звернень громадян за районами у 2013 році (всього 144)



Діаграма 2

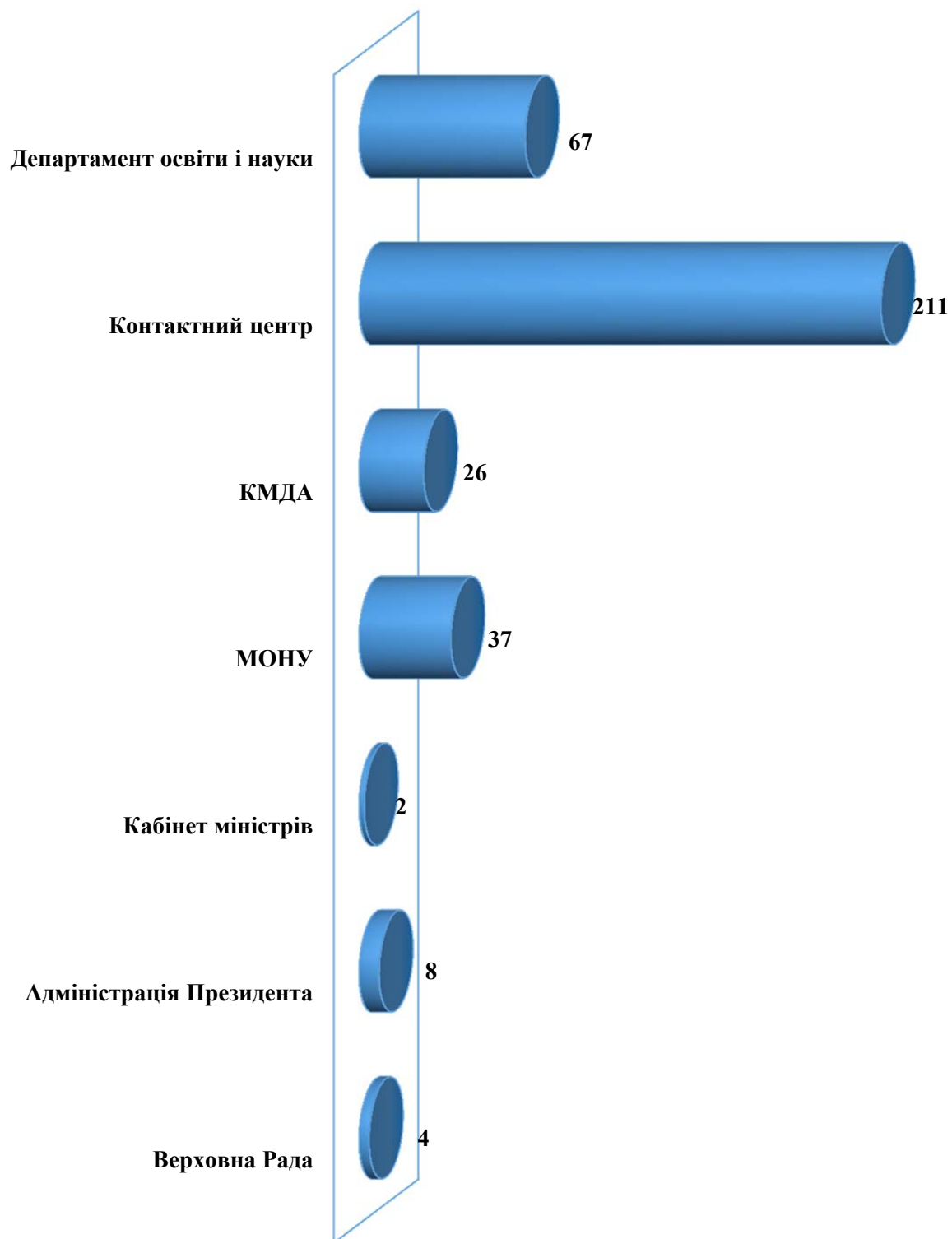


## Розподіл кількості звернень громадян за районами у 2013 році



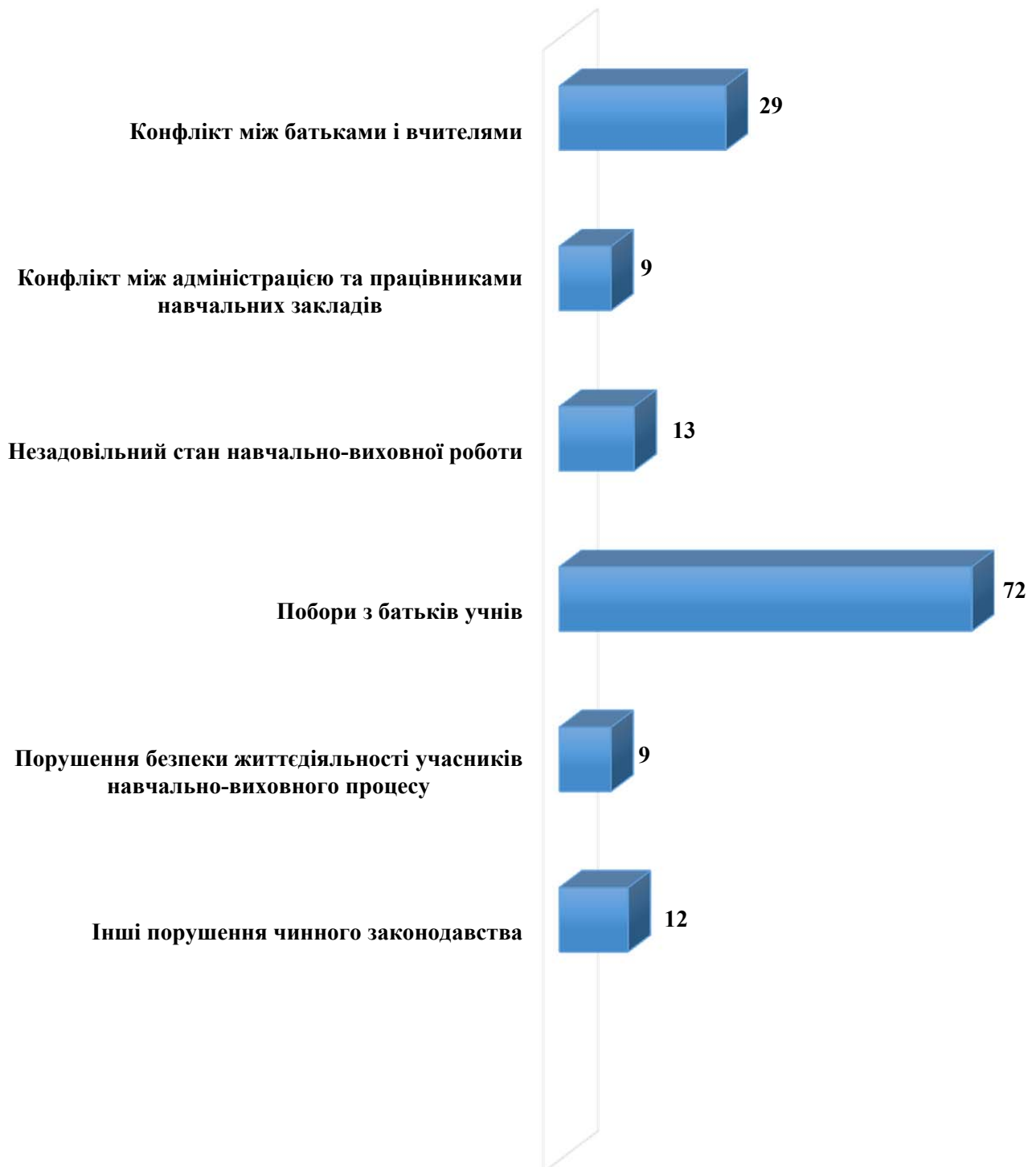
Діаграма 3

## Розподіл кількості звернень громадян за адресою звернень у 2013 році

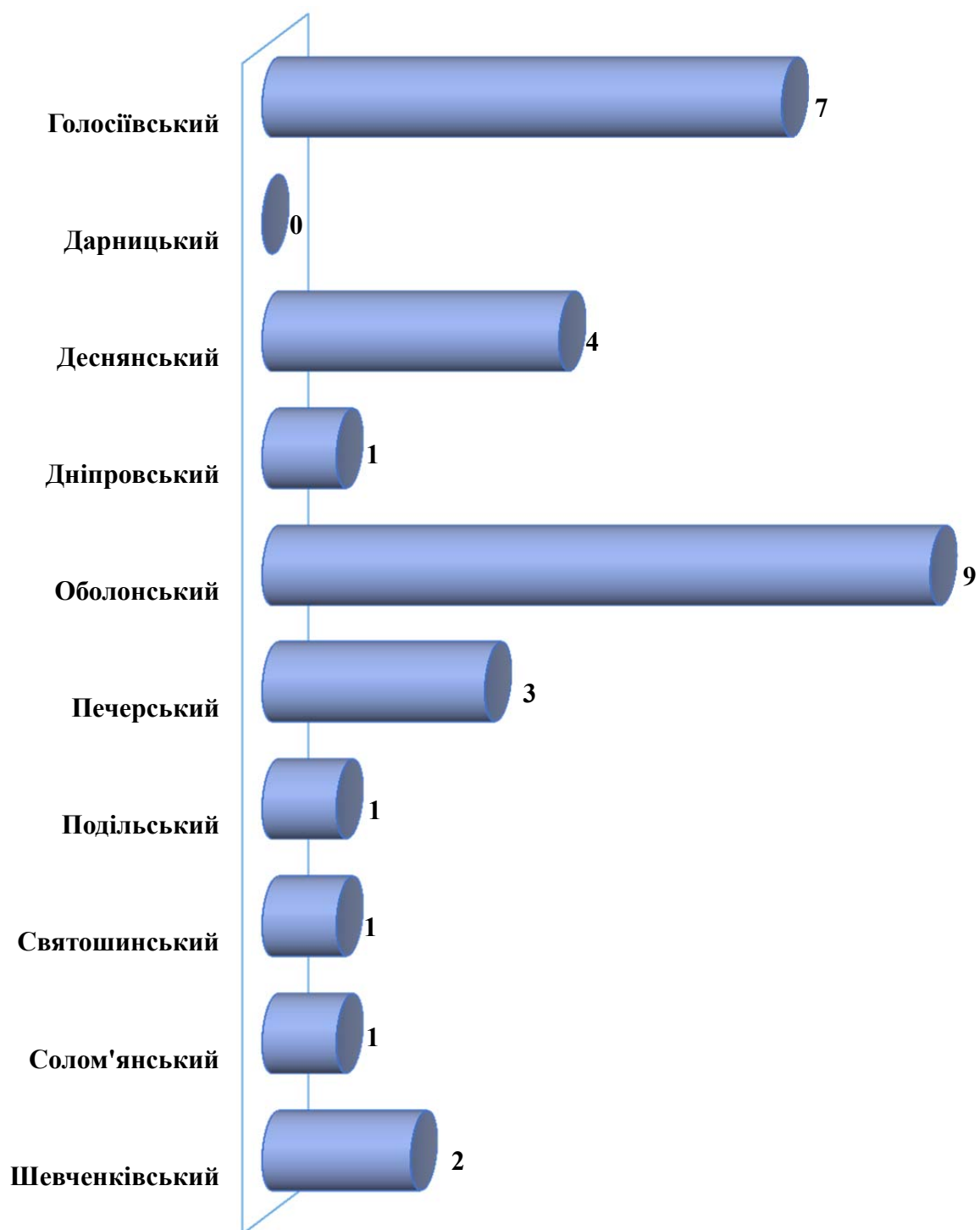


Діаграма 4

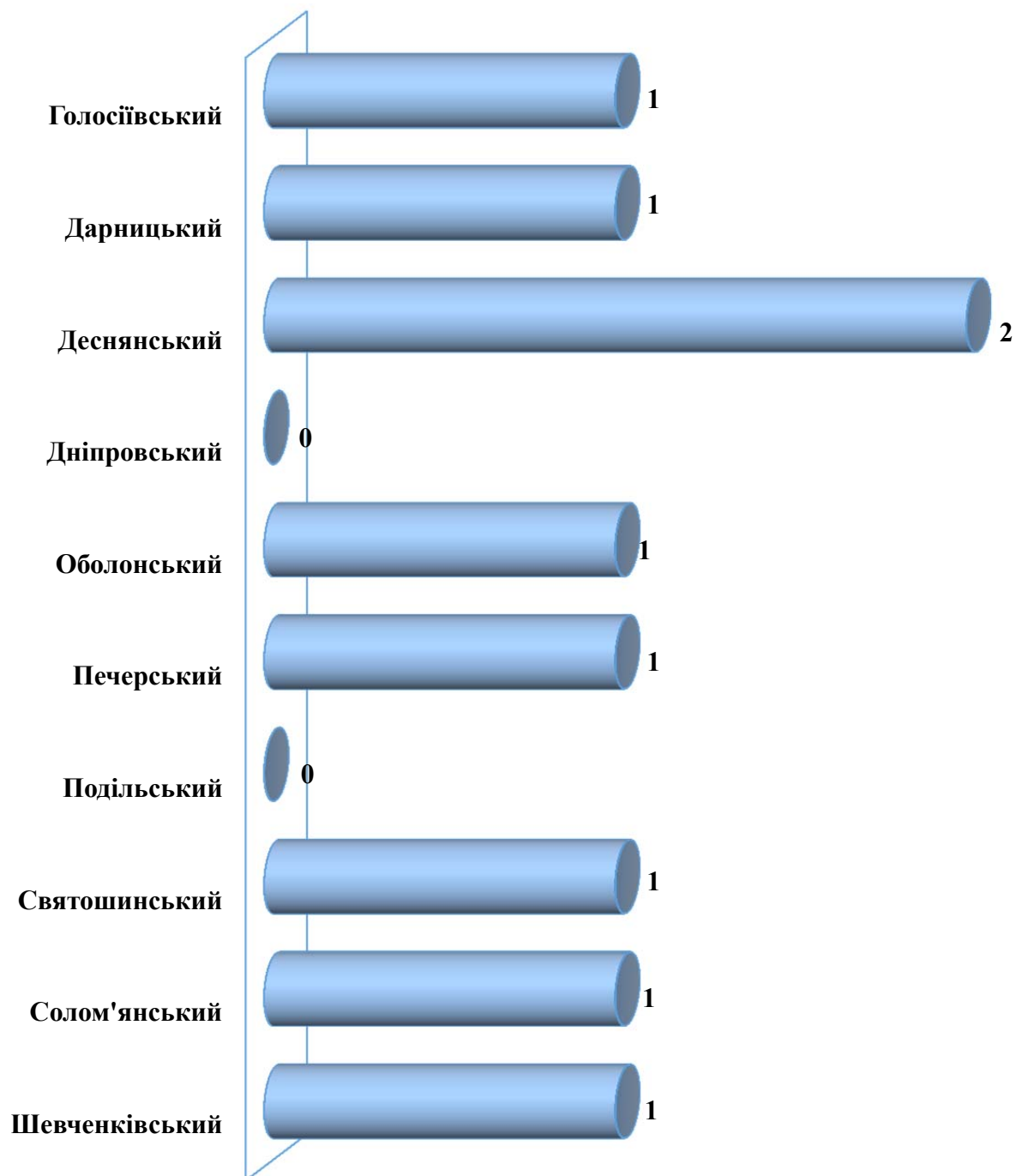
## Розподіл кількості звернень громадян за причиною звернень у 2013 році



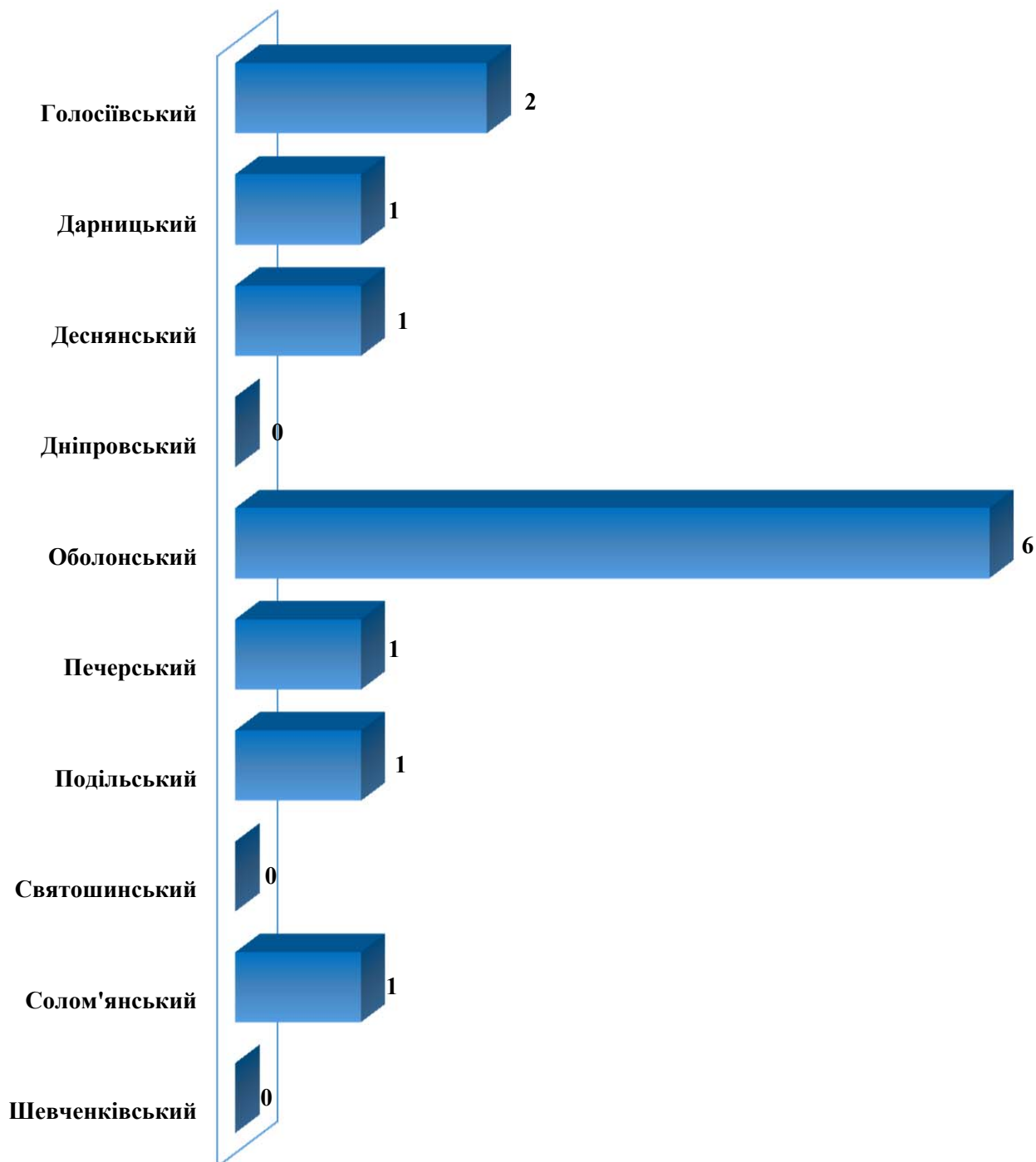
**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між батьками учнів і вчителями за районами у 2013 році (всього 29)**



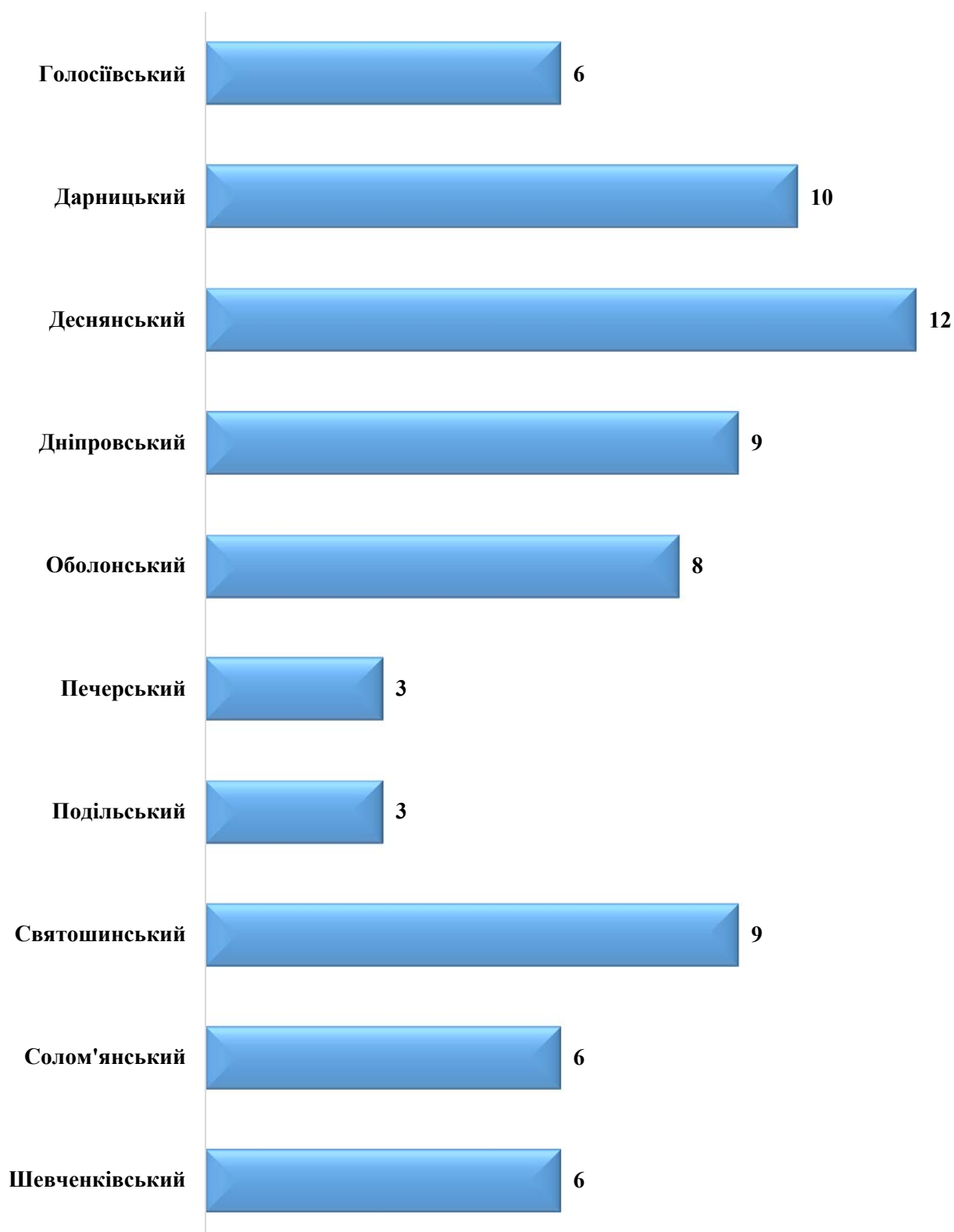
**Розподіл кількості звернень громадян щодо конфлікту між адміністрацією та працівниками навчальних закладів за районами у 2013 році (всього 9)**



**Розподіл кількості звернень громадян щодо незадовільного стану навчально-виховної роботи за районами у 2013 році (всього 13)**

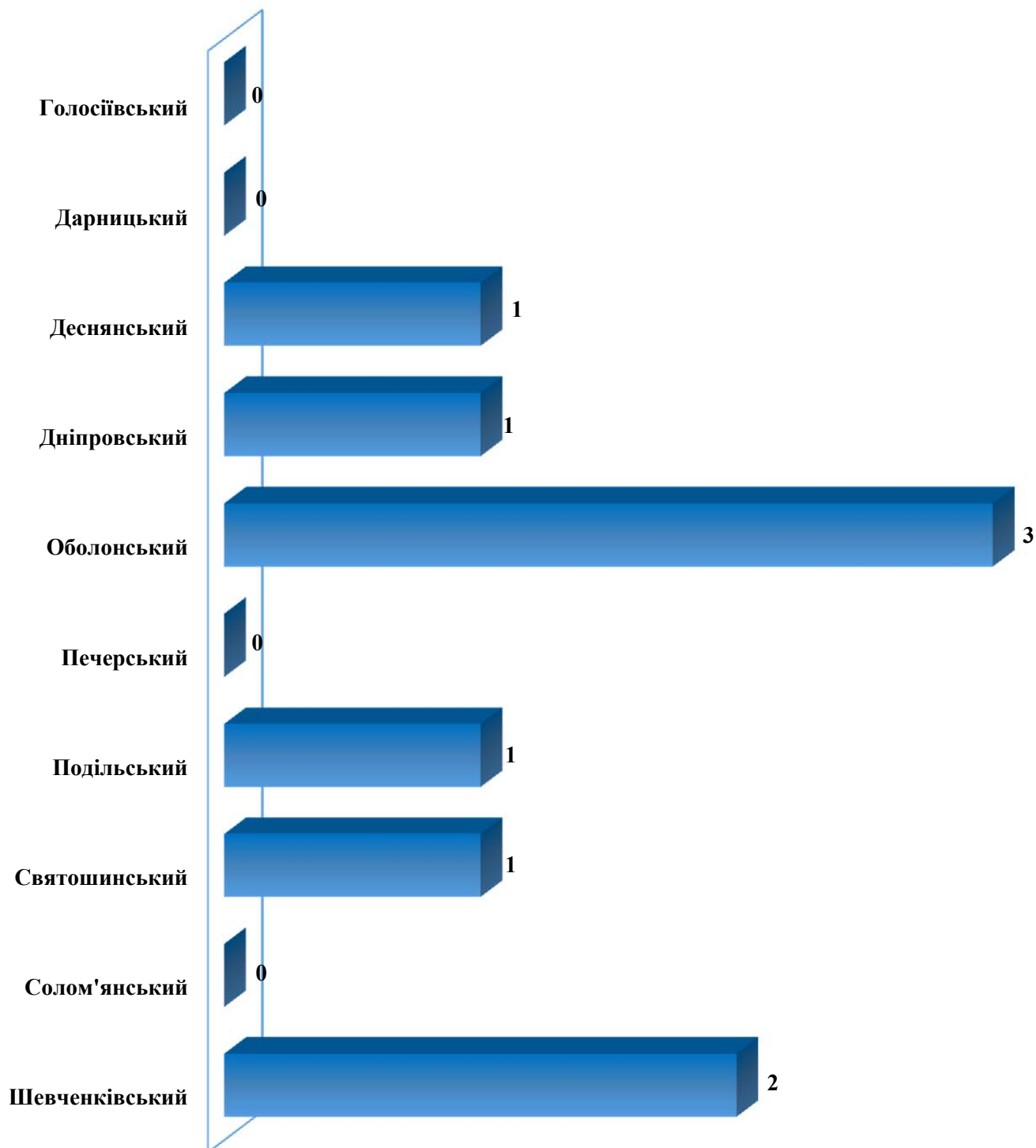


**Розподіл кількості звернень громадян щодо збору коштів з батьків учнів за районами у 2013 році (всього 72)**



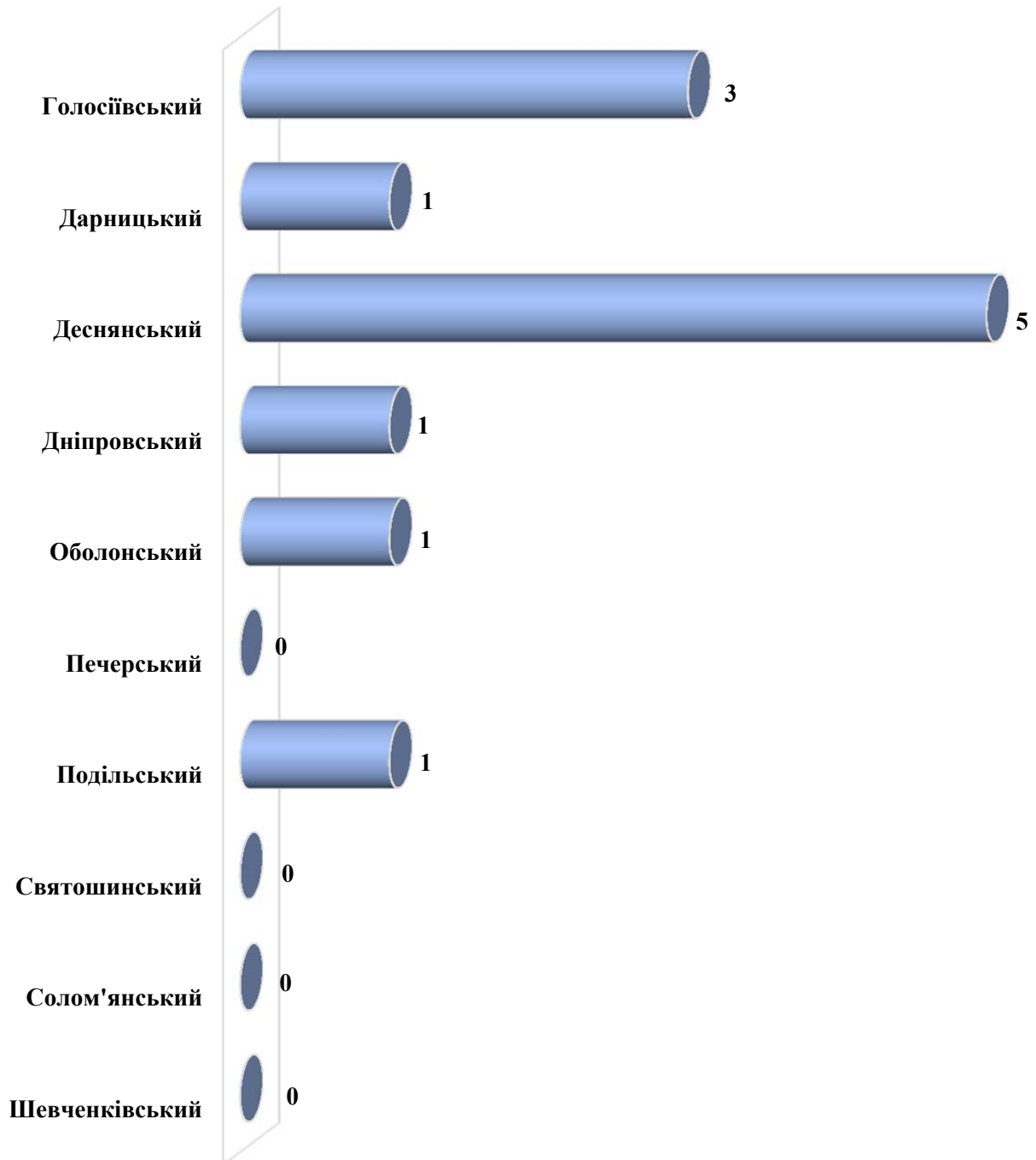
Діаграма 9

**Розподіл кількості звернень громадян щодо порушення безпеки життєдіяльності учасників навчально-виховного процесу за районами у 2013 році (всього 9)**





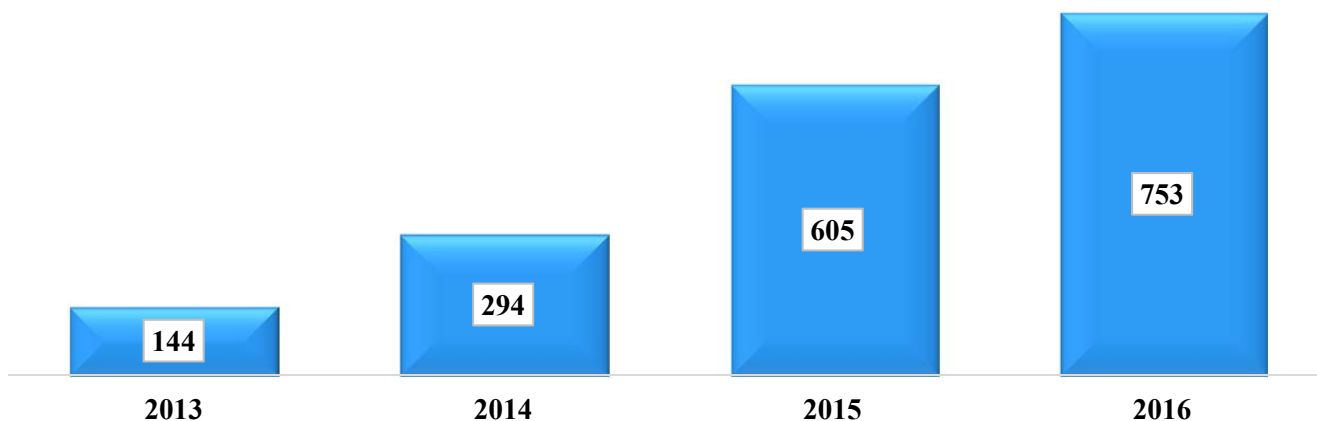
**Розподіл кількості звернень громадян щодо інших порушень чинного законодавства за районами у 2013 році (всього 12)**



## Динаміка кількості звернень громадян протягом 2013-2016 років

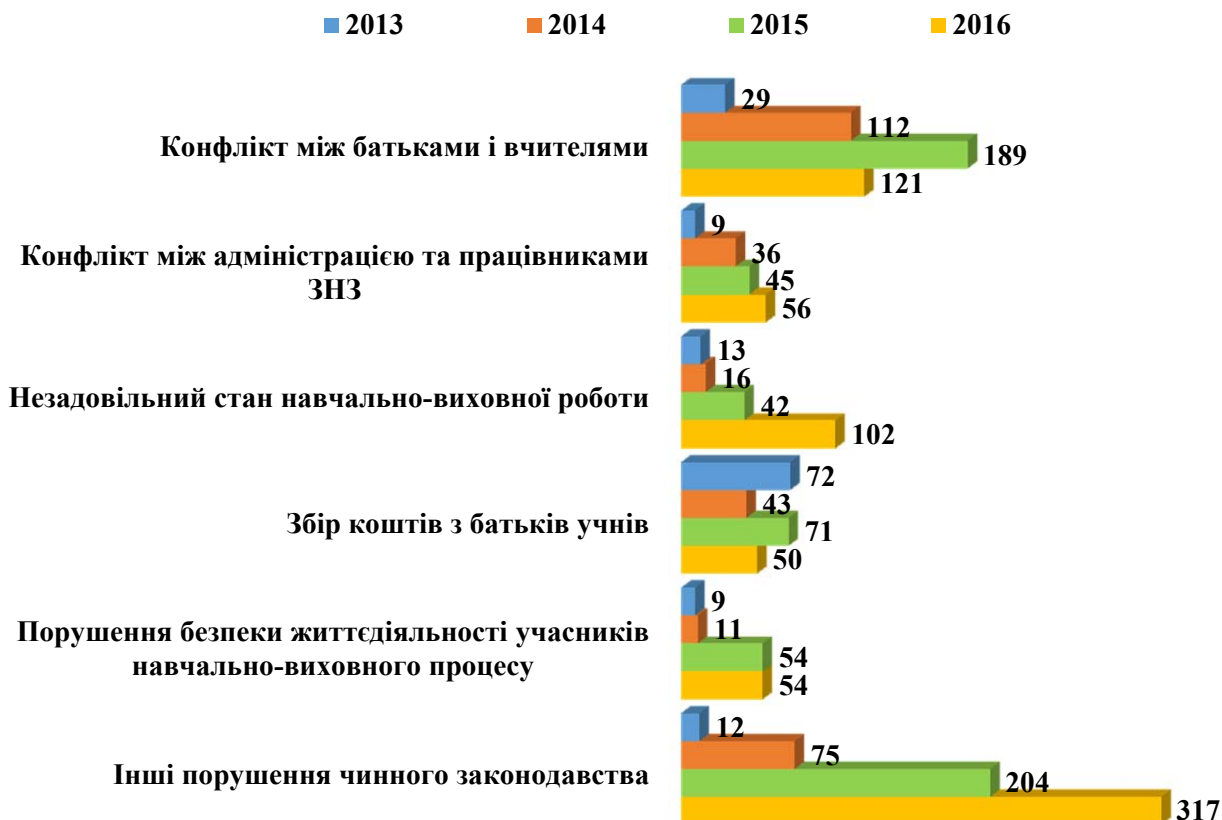
Діаграма 1

### Розподіл кількості звернень громадян м. Києва за роками



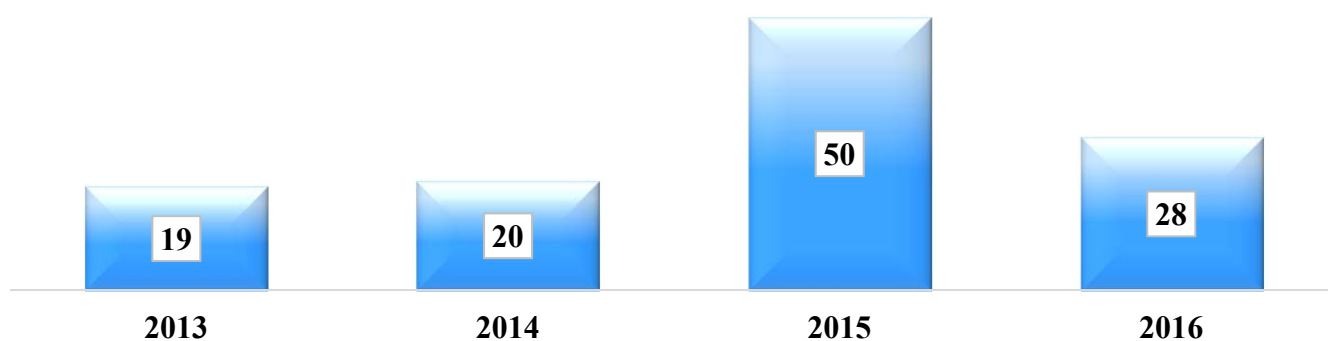
Діаграма 2

### Розподіл кількості звернень громадян м. Києва за причиною звернень протягом 2013-2016 років



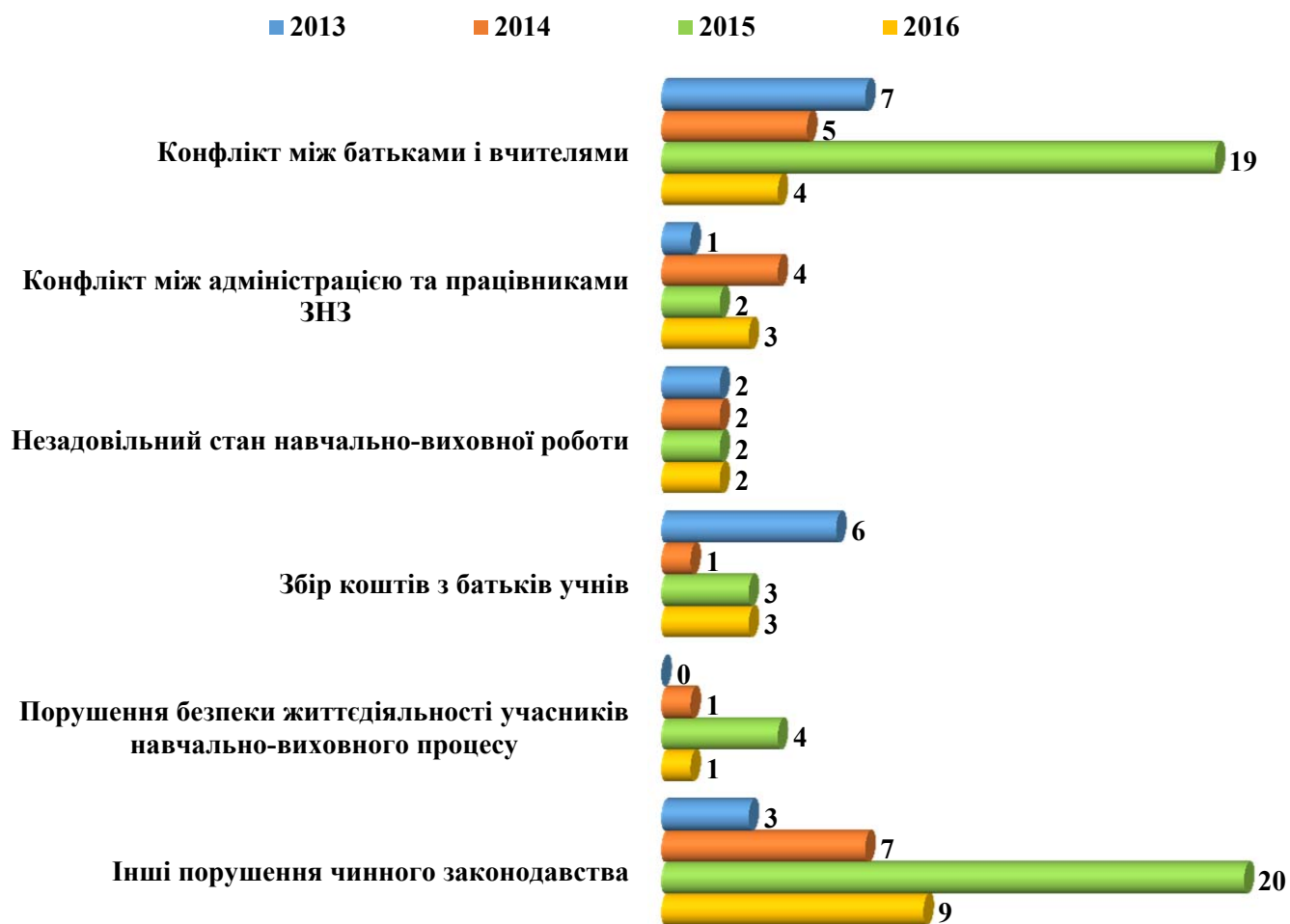
Діаграма 3

**Розподіл кількості звернень громадян Голосіївського району за роками**



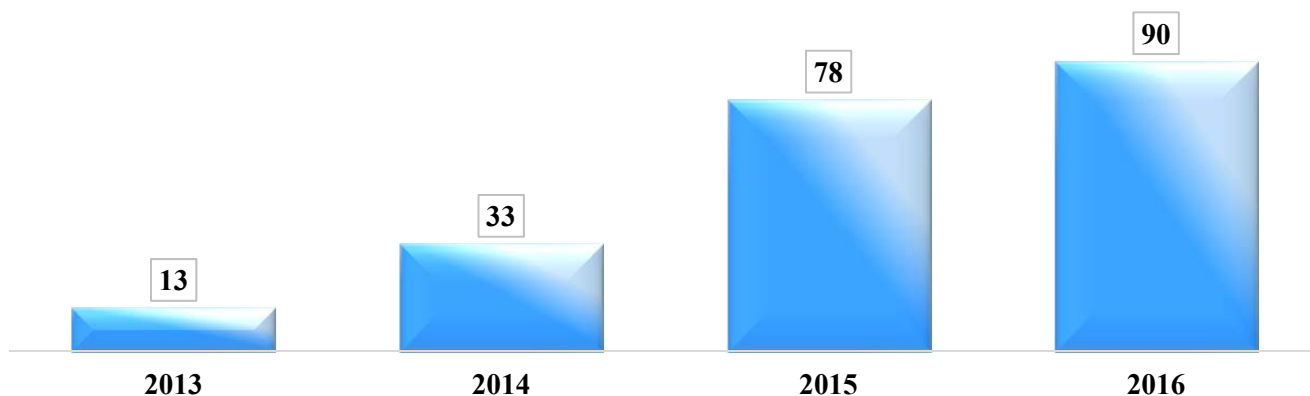
Діаграма 4

**Розподіл кількості звернень громадян Голосіївського району за причиною звернень протягом 2013-2016 років**



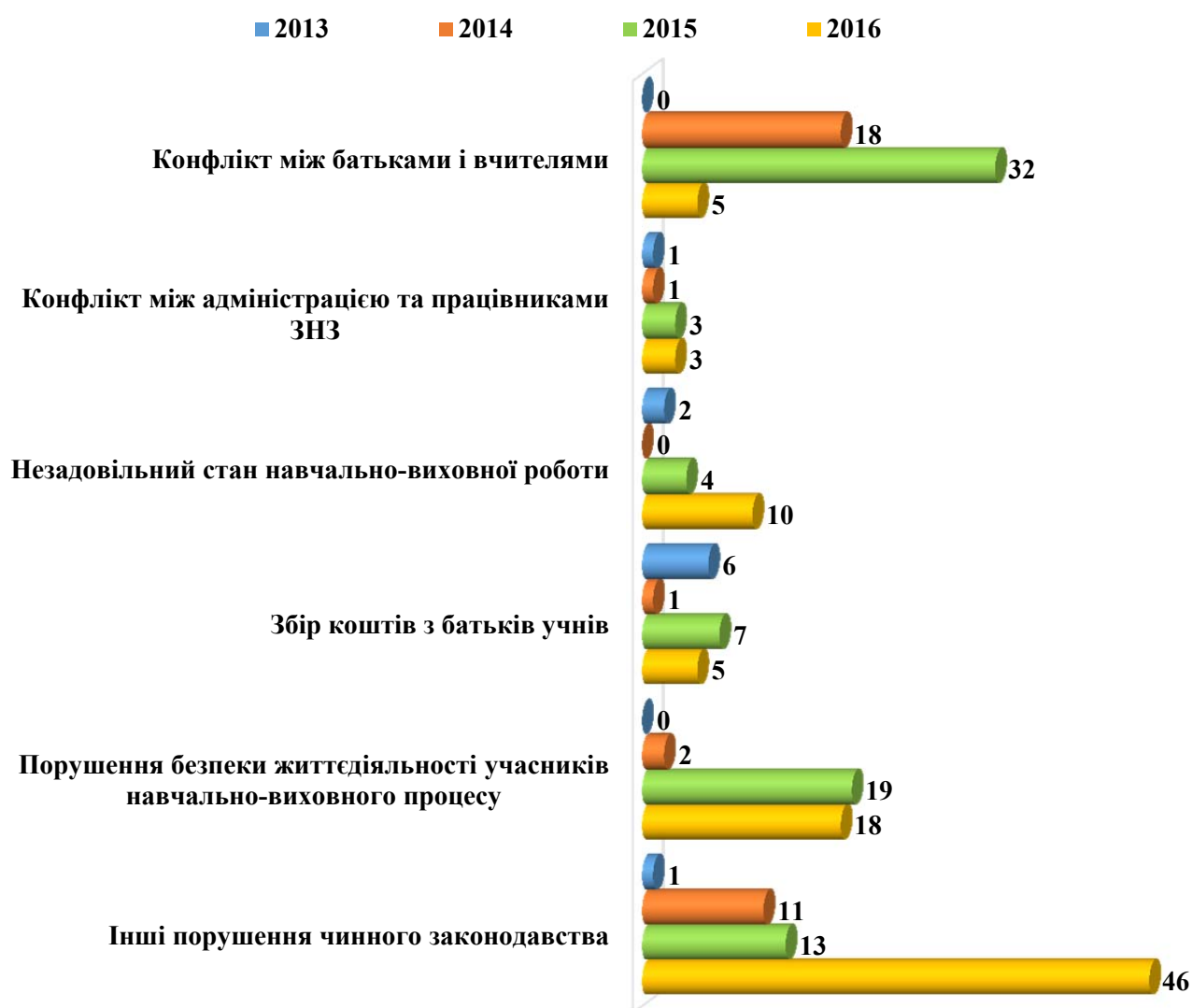
Діаграма 5

## Розподіл кількості звернень громадян Дарницького району протягом за роками



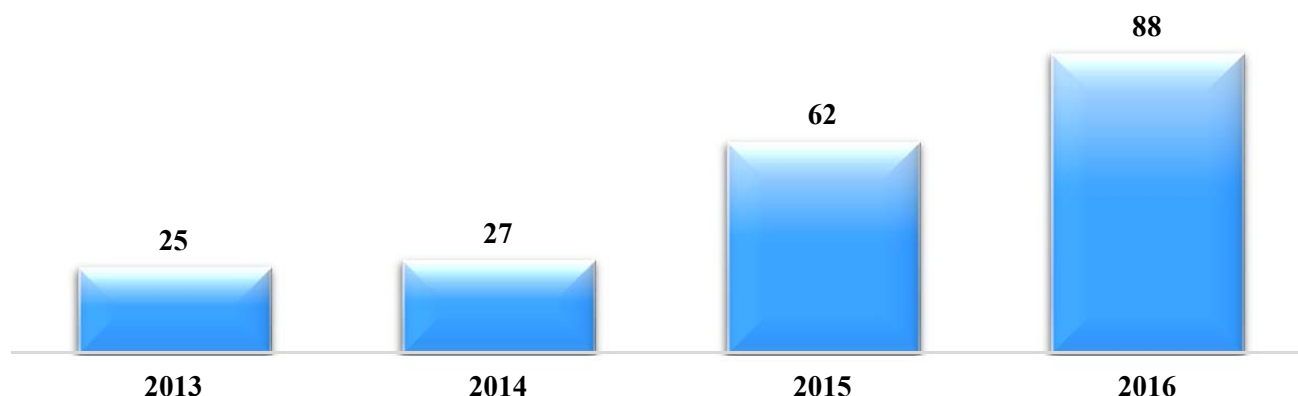
Діаграма 6

## Розподіл кількості звернень громадян Дарницького району за причиною звернень протягом 2013-2016 років



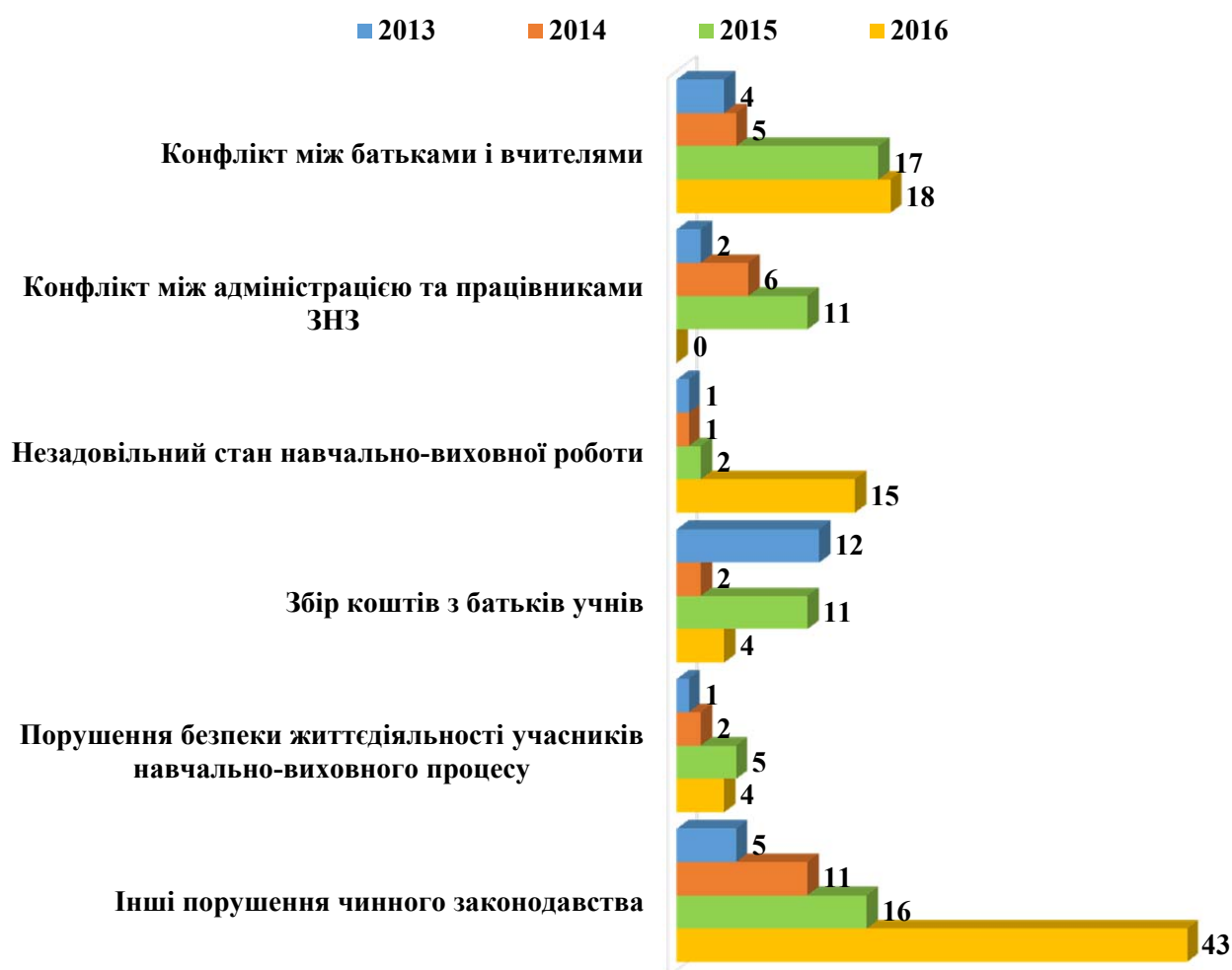
Діаграма 7

**Розподіл кількості звернень громадян Деснянському району за роками**



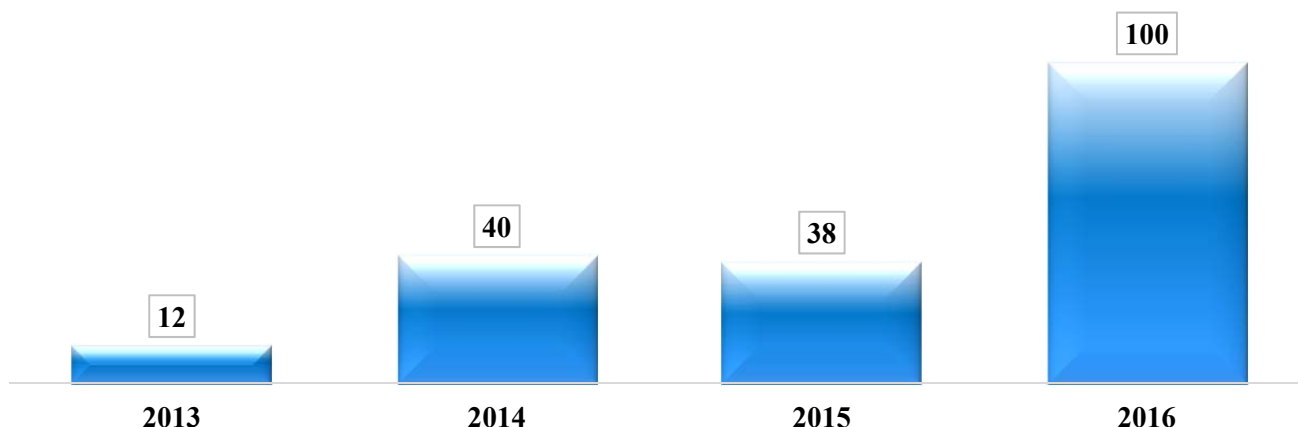
Діаграма 8

**Розподіл кількості звернень громадян Деснянського району за причиною звернень протягом 2013-2016 років**



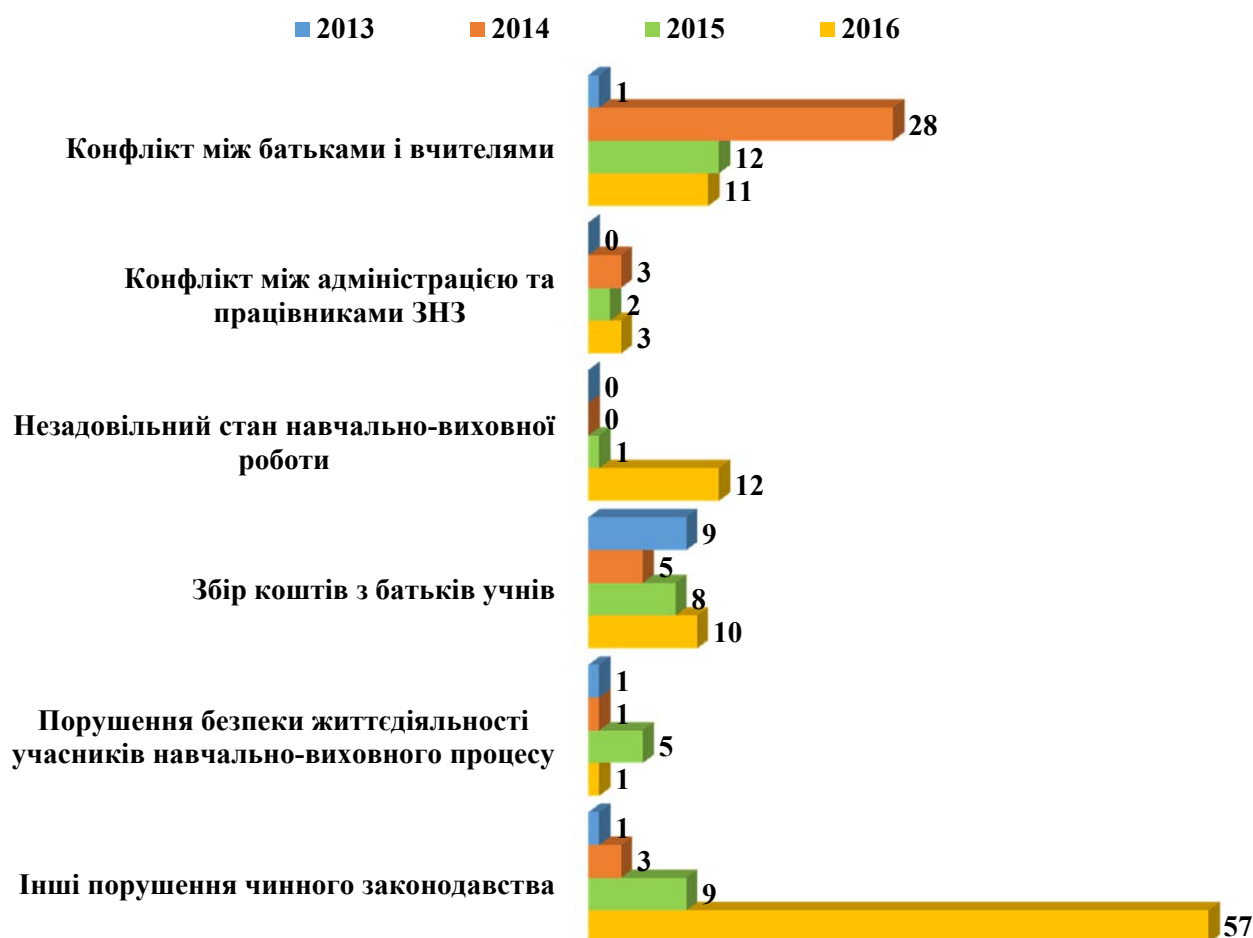
Діаграма 9

**Розподіл кількості звернень громадян Дніпровського району за роками**



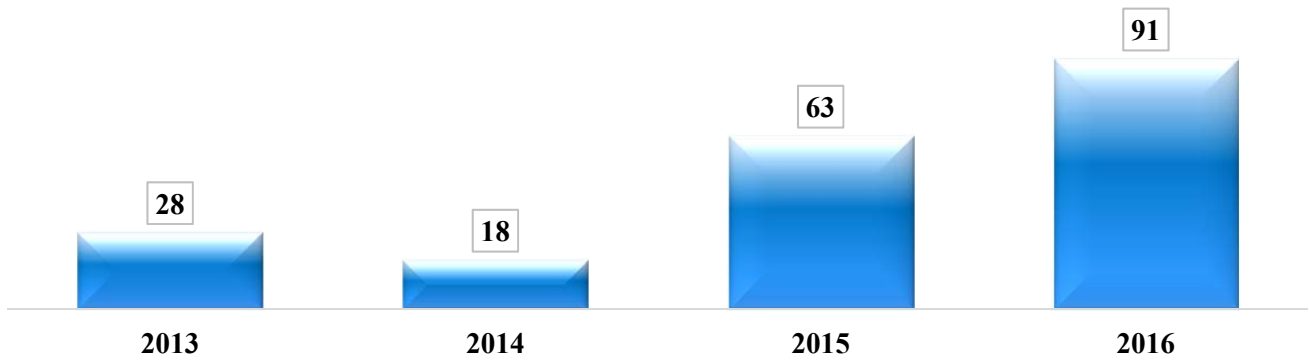
Діаграма 10

**Розподіл кількості звернень громадян Дніпровського району за причиною звернень протягом 2013-2016 років**



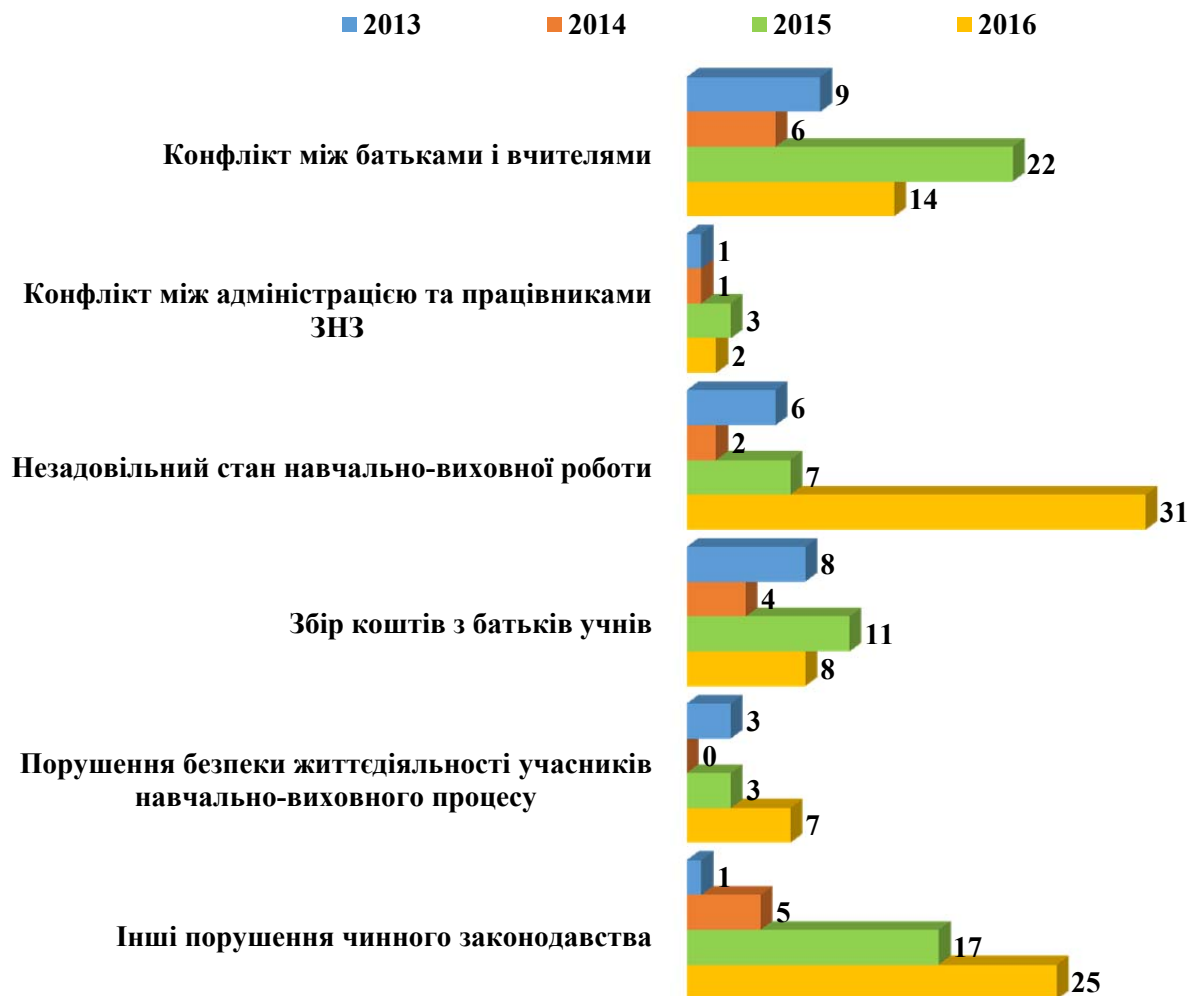
Діаграма 11

**Розподіл кількості звернень громадян Оболонського району за роками**



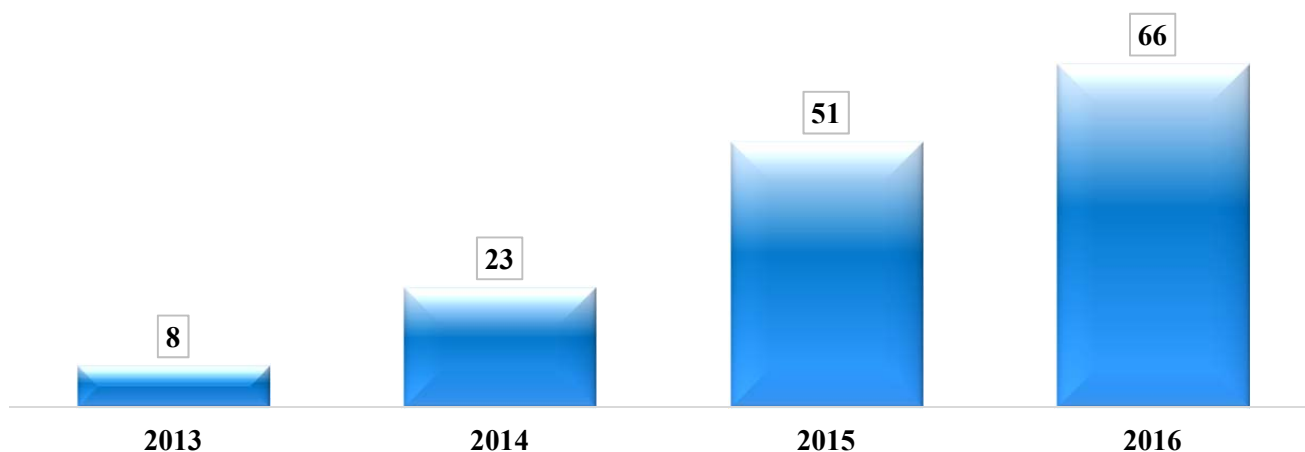
Діаграма 12

**Розподіл кількості звернень громадян Оболонського району за причиною звернень протягом 2013-2016 роками**



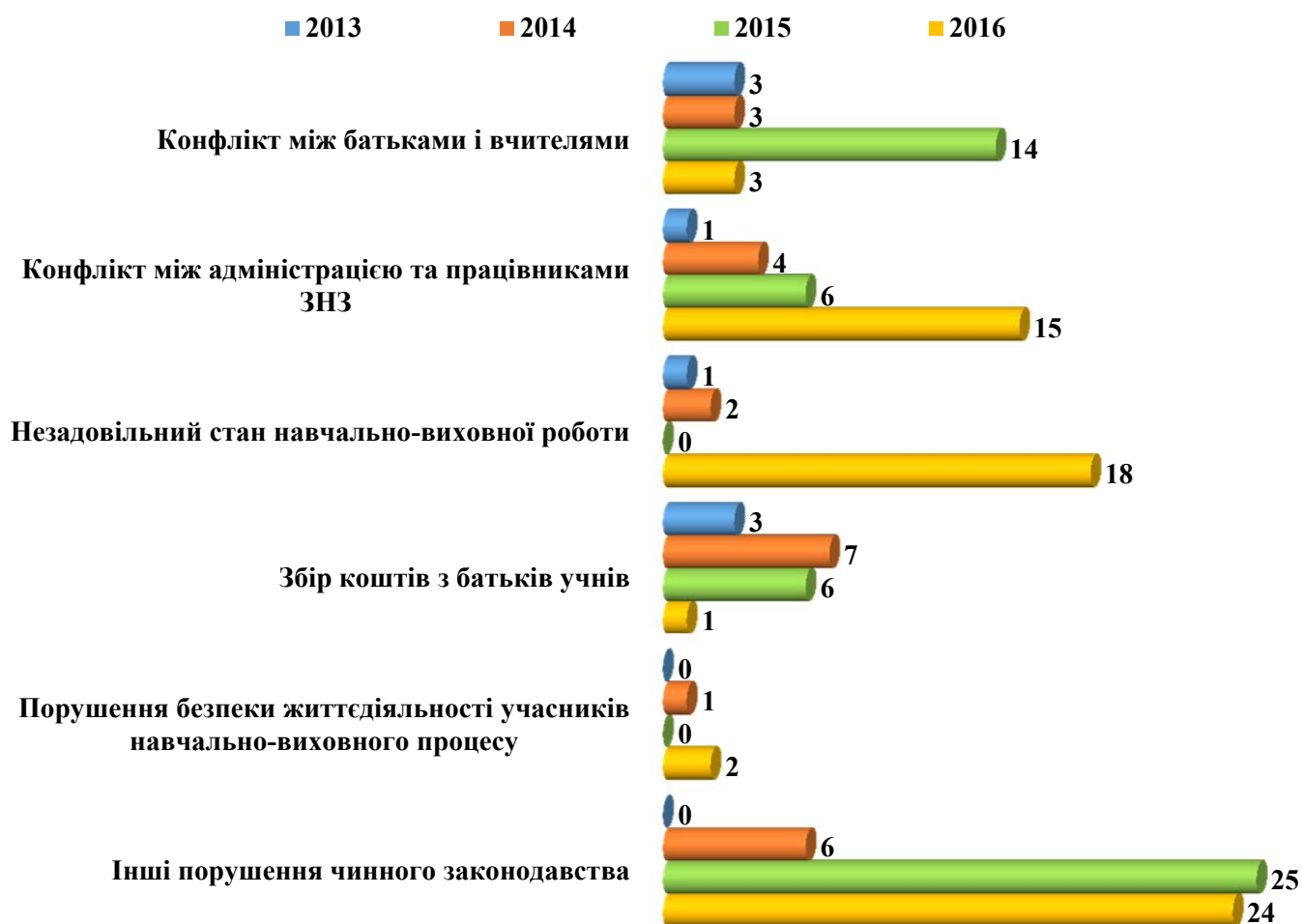
Діаграма 13

## Розподіл кількості звернень по Печерському району за роками



Діаграма 14

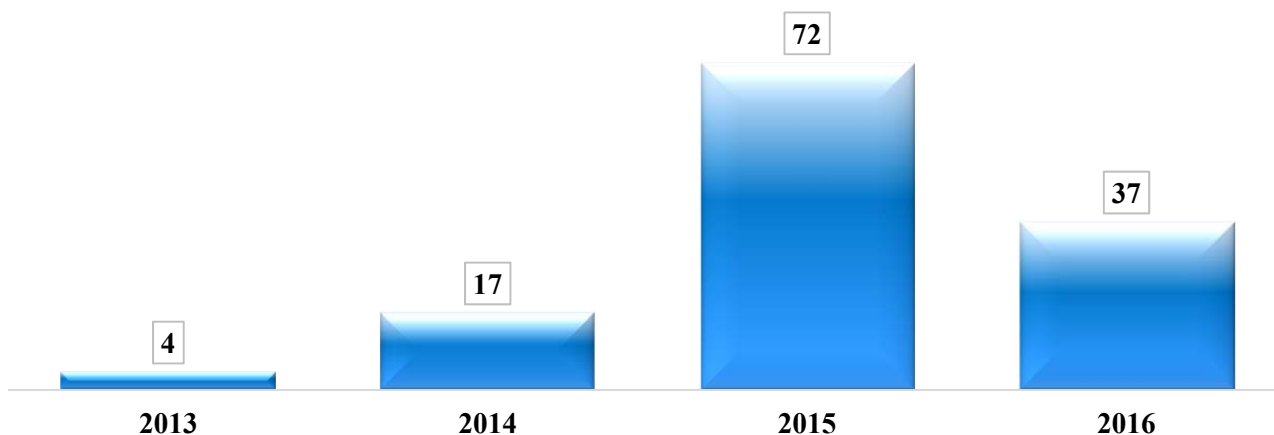
## Розподіл кількості звернень по Печерському району за причиною звернень протягом 2013-2016 років



Діаграма 15

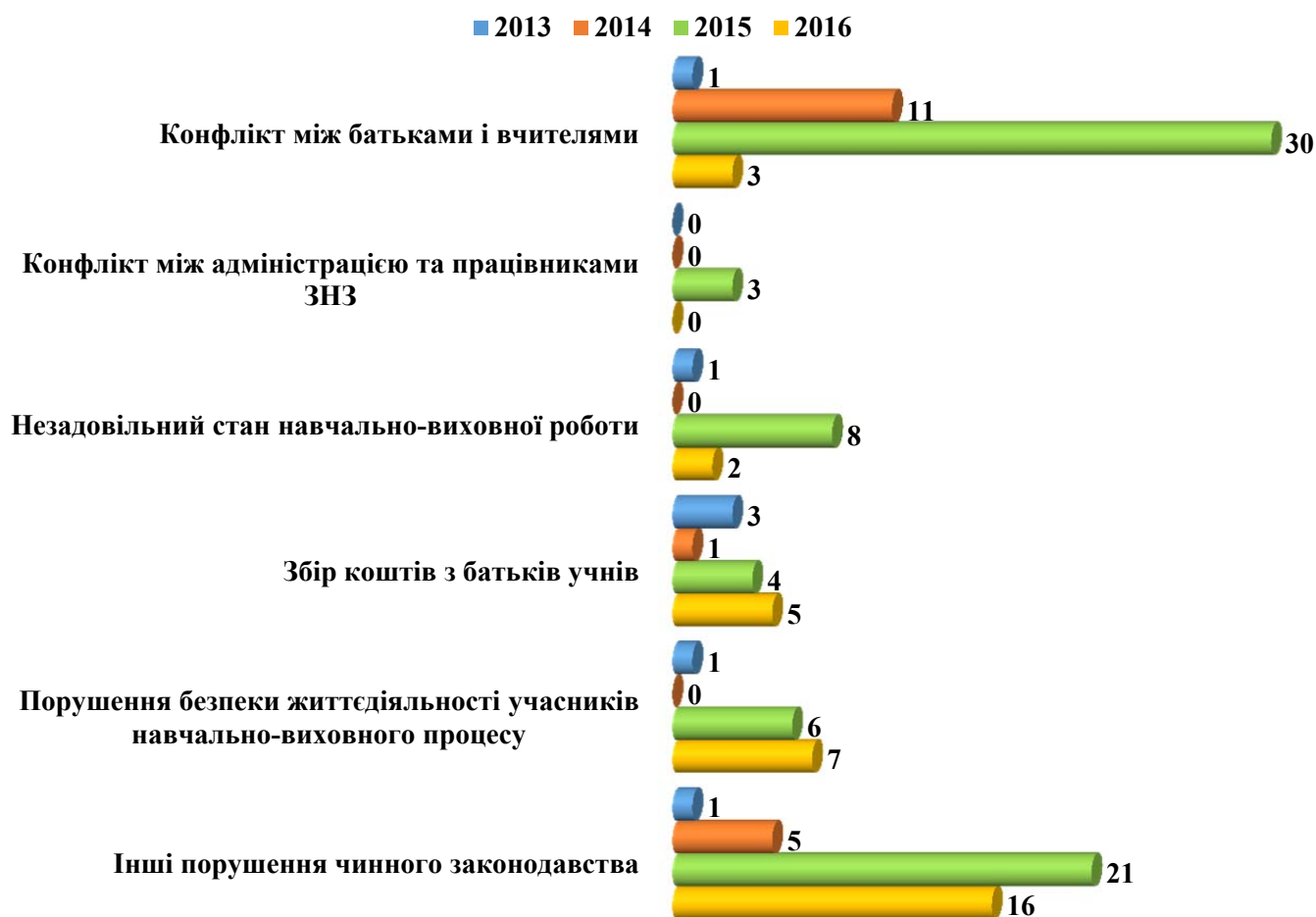


## Розподіл кількості звернень по Подільському району за роками



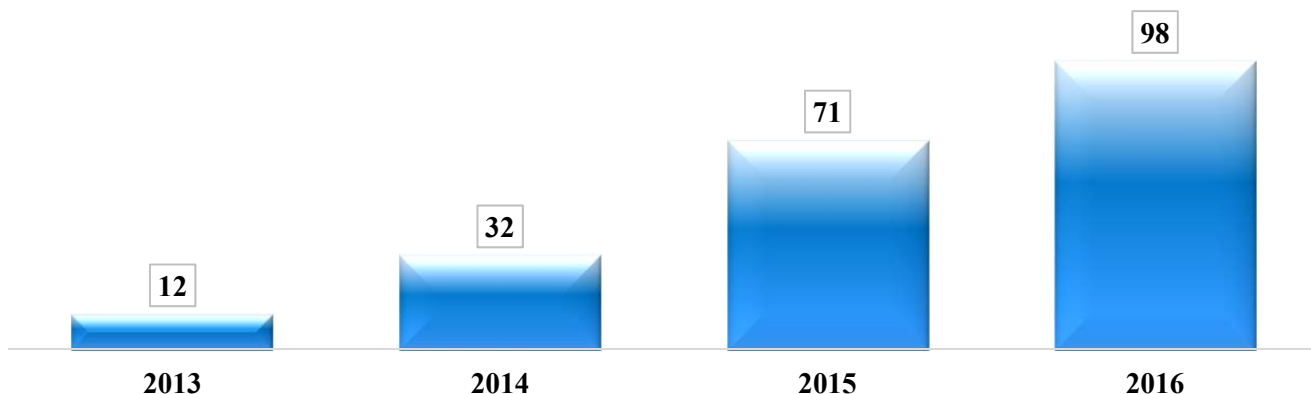
Діаграма 16

## Розподіл кількості звернень по Подільському району за причиною звернень протягом 2013-2016 років



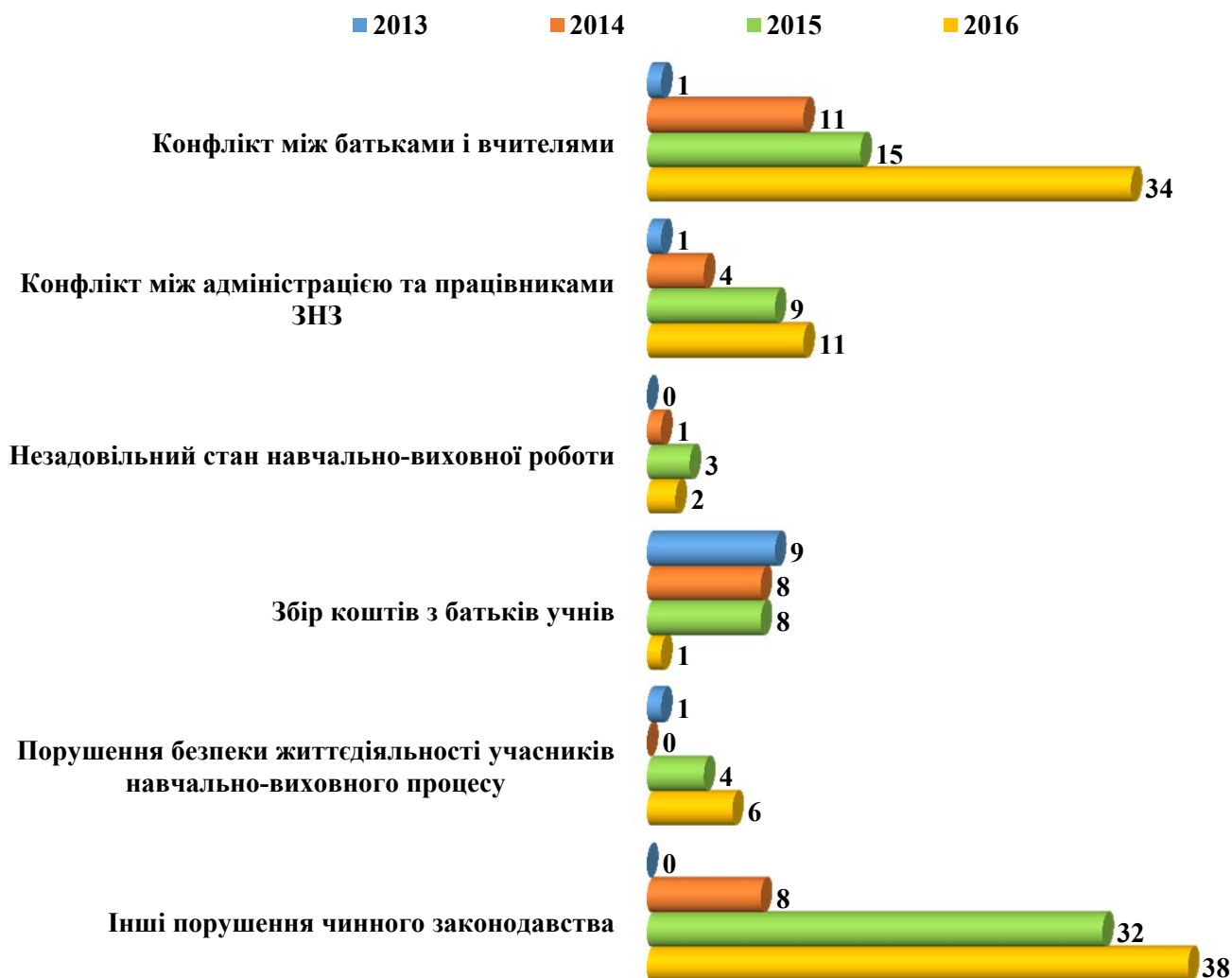
Діаграма 17

**Розподіл кількості звернень по Святошинському району за роками**



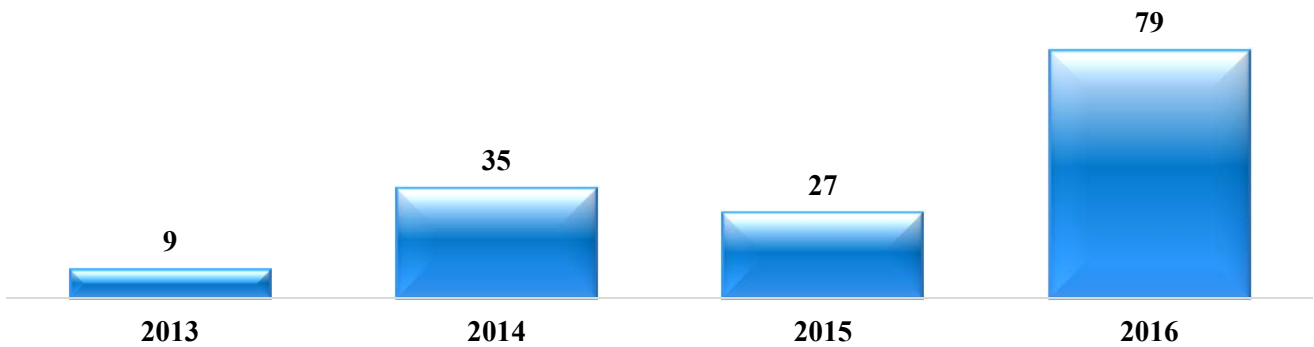
Діаграма 18

**Розподіл кількості звернень по Святошинському району за причиною звернень протягом 2013-2016 років**



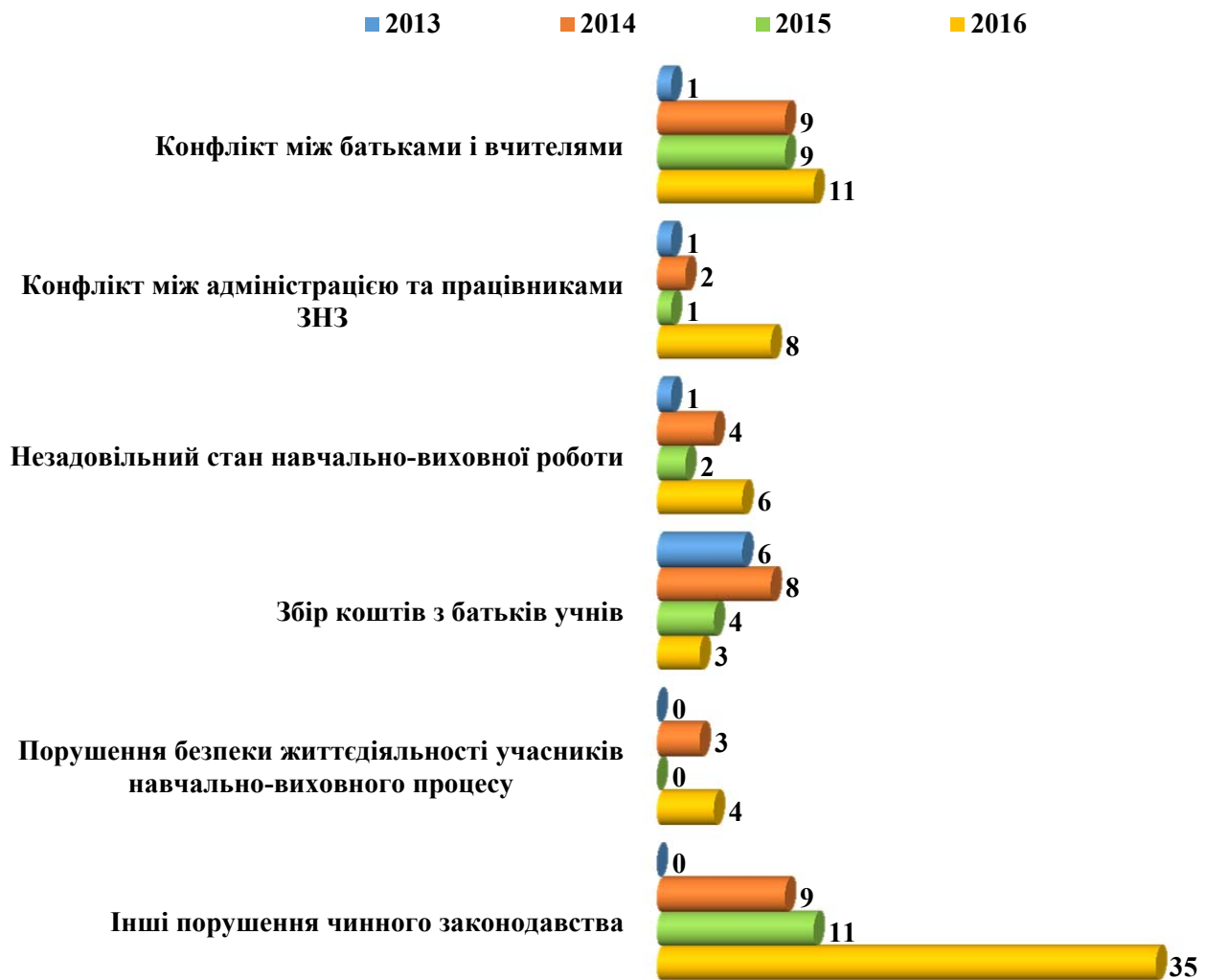
Діаграма 19

**Розподіл кількості звернень по Солом'янському району за роками**



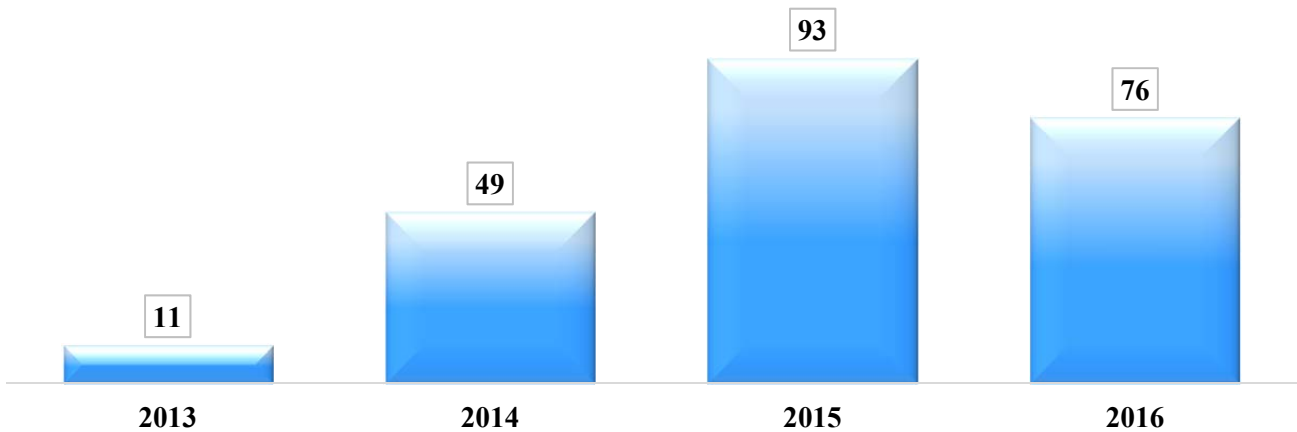
Діаграма 20

**Розподіл кількості звернень по Солом'янському району за причиною звернень протягом 2013-2016 років**



Діаграма 21

**Розподіл кількості звернень по Шевченківському району за роками**



Діаграма 22

**Розподіл кількості звернень по Шевченківському району за причиною звернень протягом 2013-2016 років**

