

Додаток 2.1
до протоколу №2
засідання колегії
департаменту освіти та науки
Одеської міської ради
від 25.06.2018

Про роботу зі зверненнями громадян у 2017 році

Ставлення громадян до міської влади, яка реалізує цю політику на місцевому рівні, не тільки віддзеркалюється у зверненнях громадян, а й певним чином формується через роботу кожного службовця, які їх розглядають.

У роботі із зверненнями громадян департамент освіти та науки Одеської міської ради керується Конституцією України, Законом України „Про звернення громадян”, постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008р. «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», відповідними розпорядженнями Одеської облдержадміністрації, міського голови.

Протягом 2017 року департаментом освіти та науки розглянуто 789 звернень (2016 рік - 815 звернень громадян, 2015 рік - 439 звернень).

Основні причини, через які громадяни звертаються, можна поділити на 2 групи. Перша – це об’єктивні причини: наявність кризових явищ у соціально-економічному розвитку країни, недостатнє бюджетне фінансування освітньої галузі, що негативно впливає на створення належних умов для навчально-виховного процесу та соціального захисту працівників закладів освіти. Органи управління освітою, заклади освіти позитивно впливати на вказані процесі не можуть, тут велике значення має постійна роз’яснювальна робота з усіма учасниками навчально-виховного процесу, доброзичне ставлення до кожного заявника, прагнення допомогти йому, а не відмахнутися від його проблеми.

Друга група причин – це причини, які залежать від стану дотримання закладами освіти вимог чинного законодавства при здійсненні будь-якої діяльності, від дотримання вчителями, іншими працівниками ділової етики, від вміння вислухати людину.

Які ж питання у галузі «Освіта» найбільше хвилюють громадян?

Це – влаштування дітей до дошкільних закладів – 21% від загальної кількості звернень; проведення навчально-виховного процесу у закладах освіти міста – 12%; конфліктні ситуації – 19% , збір коштів у закладах освіти – 9%; скарги на працівників закладів освіти – 4%; по 2% - виплата муніципальних доплат, харчування дітей у закладах освіти, літнє оздоровлення; по 9% - дотримання температурного режиму у закладах освіти, виплата заробітної плати, пільги багатодітним сім’ям. Інші питання, якими переймаються громадяни, мають питому вагу менше 2%.

Особливої уваги потребують звернення, які стосуються залучення додаткових коштів. У більшості випадків їх породжує відсутність або недостатня інформованість батьків про порядок збору, обліку та витрачання

батьківських внесків. З метою вирішення питань залучення і витрачання додаткових коштів при закладах освіти створюються піклувальні ради або благодійні фонди. Проте тут виникає інша проблема: гіперактивність деяких членів піклувальних рад (благодійних фондів), які попри все бажають вирішити проблему закладу, не зважаючи на думку інших батьків, не враховуючи їхні можливості та бажання надавати благодійну допомогу. Слід нагадати, що керівник закладу повинен впливати на усіх учасників навчально-виховного процесу, у тому числі й батьків учнів.

Усі звернення, які надходять до департаменту, своєчасно розглядаються, викладені у них факти перевіряються, заявники повідомляються про результати розгляду у встановлений термін. До розгляду скарг, заяв, проведення перевірок фактів, викладених у зверненнях, залучаються кваліфіковані спеціалісти департаменту освіти та науки, відділів освіти райадміністрації. На звернення надаються аргументовані відповіді, роз'яснення, необхідна інформація.

Забезпечується уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани Великої Вітчизняної війни та учасники бойових дій, ветерани праці, інваліди й інші непрацездатні особи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки.

Департамент освіти та науки вимагає від керівників установ і закладів освіти вжиття додаткових заходів щодо розв'язання проблем, що порушуються у зверненнях громадян, посилення контролю за станом цієї роботи на місцях, персональної відповідальності керівників за якість та ефективність розгляду звернень громадян.

Особистий прийом громадян директором департаменту та заступниками директора департаменту здійснюється згідно з графіком прийому громадян.

У департаменті освіти та науки створені належні умови для прийому громадян. Протягом тижня запроваджений попередній запис на особистий прийом, під час якого з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, зміст порушених питань, контактний телефон, визначається час прийому, зручний для громадянина. Це створює комфортні умови для громадян, економить їх час. Крім того, отримані відомості дозволяють при необхідності не дожидаючи прийому оперативно вирішити питання або завчасно підготуватися до рішення порушеного питання по суті. Проте попередній запис не є обов'язковим; якщо заявник прийшов у часи прийому без попереднього запису, його обов'язково вислухає директор департаменту. В інші дні директор департаменту за можливості також приймає громадян, які звернулися до департаменту освіти та науки.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян у департаменті освіти та науки підводяться щоквартально, здійснюється аналіз стану роботи з цього питання.

З метою зменшення кількості скарг вживаються упереджувальні заходи щодо їх виникнення. Для інформування громадян застосовуються засоби масової інформації, Інтернет-ресурси, зустрічі з педагогічними колективами, публічні виступи керівників, участь у теле- та радіопередачах задля роз'яснення серед населення питань, що викликають найбільшу кількість звернень.

Представники ЗМІ запрошуються на семінари, конференції, масові заходи з метою висвітлення питань, які розглядаються.

З метою оперативного реагування на звернення функціонує сайт департаменту освіти та науки з віртуальною приймальною. На сайті департаменту вказані електронні адреси всіх відділів освіти. Графіки особистого прийому, телефони департаменту і відділів освіти, реквізити сайту департаменту освіти та науки доведені до відома громадян, в усіх закладах освіти оформлені куточки для батьків з цією інформацією. Звернення, які надходять на веб-сайт департаменту освіти та науки, розглядаються у встановлений чинним законодавством термін.

Питання стану роботи із звернення громадян перебувають на особистому контролі керівництва департаменту освіти та науки Одеської міської ради.