

Додаток 2
до протоколу №3
засідання колегії
департаменту освіти та науки
Одеської міської ради
від 21.06.2019

Про роботу зі зверненнями громадян за I півріччя 2019 року

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 зі 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» та іншими нормативно-правовими актами.

Протягом I півріччя 2019 року департаментом освіти та науки Одеської міської ради розглянуто 533 звернення (2018 рік - 520).

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

Це – влаштування дітей до дошкільних та загальноосвітніх закладів – 21% від загальної кількості звернень; проведення навчально-виховного процесу у закладах освіти міста – 18%; конфліктні ситуації – 17% , збір коштів у закладах освіти – 12%; ремонтні та відновлювальні роботи-25%, питання з інклюзивного навчання - 1%; по 2% - виплата муніципальних доплат, харчування дітей у закладах освіти. Інші питання, якими переймаються громадяни, - 2%.

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 Другої світової війни та учасники бойових дій, ветерани праці, інваліди й інші непрацездатні особи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки.

Департамент освіти та науки Одеської міської ради 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 здійснюється згідно з графіком 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 Одеської міської ради 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 веб-сайт департаменту освіти та науки Одеської міської ради з віртуальною приймальною. На веб-сайті департаменту вказані електронні адреси всіх територіальних відділів освіти. Графіки особистого прийому, телефони департаменту і відділів освіти, реквізити сайту департаменту освіти та науки доведені до відома громадян, в 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.

У I півріччі 2019 року було проведено 2 наради з керівниками дошкільних та загальноосвітніх закладів з питань аналізу роботи зі зверненнями громадян.

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