



Шепетівська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів №1
ім. М.Островського Хмельницької області
вул. Островського, 3, м. Шепетівка, Хмельницька область, тел. 0 (3840) 4-10-11,
e-mail: shzosh1@i.ua Код ЄДРПОУ 38281928

06.02.2020 №02-09/49

Начальнику
управління освіти
Шепетівської міської ради
Тихончук Л.І.

Аналітична інформація **про роботу зі зверненнями громадян за 2019 рік**

Реалізуючи вимоги Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України №700/2002 від 13.08.2002р. “Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення”, на виконання рішення колегії управління освіти Шепетівської міської ради від 22.02.2019 « Про виконання рішення колегії від 23.02.2018 протокол 1/1 «Про роботу зі скаргами та зверненнями громадян» адміністрація школи проводила роботу щодо забезпечення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, своєчасного і якісного розгляду їх, усунення причин, що породжують скарги.

За період із 01.01.2019 р. по 31.12.2019 р. до адміністрації навчального закладу надійшло 21 (двадцять одне) звернення: 11 (одинадцять) письмових і 10 (десять) усних.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян»: скарги - 1 (5%), заяви щодо вирішення певних питань 14 (67%), пропозицій – 7 (33 %). Серед них: колективних звернень - 1 (5%) , звернення окремих громадян - 95(%), серед звернень окремих громадян є 4 звернення (2 усних, 2 письмових) про вирішення конфлікту між учнями. На зазначені усні звернення після проведеної роботи заступником директора, класним керівником надано усну відповідь батькам дітей, про що свідчить запис у журналі особистого прийому громадян, на 2 письмових звернення видано накази, проведено розслідування випадків, надано відповіді заявникам відповідно підсумкових наказів:

354-од	03.09.2019	Про розслідування конфлікту між учнями 8Б класу
373-од	06.09.2019	Про висновки щодо розслідування конфлікту між учнями 8Б класу
133-од	18.03.2019	Про розслідування випадків, викладених у заяві Заєць І.Є.
155-од	22.03.201	Про хід виконання наказу № 133-од «Про розслідування випадків, викладених у заяві Заєць І.Є.»

14 звернень отримано на особистому прийомі, 1 – скарга направлена управлінням освіти, 6 – письмові звернення.

Звернення громадян надійшли з таких питань:

- батьки про викладання предмета іншим учителем,
- образа одного учня іншим;
- про виготовлення дублікатів утрачених документів;
- працевлаштування. Відповідно до нового закону про освіту, звертається більше педагогічних працівників, залишають резюме;
- звернення щодо організації допомоги хворим дітям,
- звернення про перевід з одного в інший клас,
- звернення щодо діючого пропускового режиму у навчальному закладі.

При розгляді звернень особлива увага приділялась їх об'єктивному та всебічному вивченню (проводилися співбесіди, зустрічі, видавалися накази про розслідування випадку, збиралися пояснення щодо підтвердження або спростування фактів, викладених у зверненнях).

На всі звернення громадян надано відповіді у встановлений законодавством термін: 4 відповіді - у письмовій формі, 6 – задоволено заяви-звернення, 11 - в усній. Письмові відповіді облікуються у журналі вихідної документації, усі звернення реєструються у журналах – обліку звернень та заяв громадян, обліку особистого прийому.

Аналітична інформація про роботу зі зверненнями громадян за 2017, 2018, 2019 роки розміщено на сайті школи за посиланням: <http://www.nvo2.16mb.com/page205.php>

Директор

Н. М. Собчук