



**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 2020 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 28.02.2020 « Про виконання рішення колегії від 28.02.2020 протокол 1/2 «Про роботу зі зверненнями громадян у 2019 році» 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.

Питання аналізується

- на нарадах при директорові (протокол №21/2 від 10.01.2020),
- на педрадах - про співпрацю з батьками як клієнтами, отримувачами освітніх послуг – (протокол №3 від 06.02.2020 «Партнерство – один із чинників соціальної мотивації», протокол №13 від 28.08.2020 «Про підсумки роботи навчального закладу у 2019-2020 н.р»),
- координаційній раді з питань профілактики правопорушень, злочинності,
- на батьківських зборах, конференціях обговорюються питання прав, обов’язків здобувачів освіти, роз’яснюються нововведення в галузі освіти, у школі у зв’язку із змінами у законодавстві, надається оперативна інформація батькам через сайт школи, офіційну сторінку у фейсбук про зміни форм навчання, особливості навчання під час епідемії COVID-19
- На сайті школи директором ведеться сторінка «Віртуальний офіс директора», де розміщено інформацію для батьків, звіти про роботу школи, посилання на нормативно-правові документи, аби учасники освітнього процесу мали оперативну інформацію.

За період із 01.01.2020 р. по 31.12.2020 р. до адміністрації навчального закладу надійшло (26) звернень (19) письмових і 7 (сім) усних.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян»: скарги - 1 (4%), заяви щодо вирішення певних питань 23 (88%), пропозицій – 2 (8 %). Серед них: колективних звернень - 2 (8%) , звернення окремих громадян - 24(82%), серед звернень окремих громадян є 2 звернення ( письмових) про вирішення конфлікту між учнями. На зазначені усні звернення після проведеної роботи заступником директора, класним керівником, директором надано усну відповідь батькам дітей, про що свідчить запис у журналі особистого прийому громадян, на письмові звернення готувалися письмові листи-відповіді, видавалися накази, проведено розслідування випадків конфліктів між учнями, надано відповіді заявникам відповідно до підсумкових наказів:

414-од	16.12.2020	«Про розслідування конфліктного випадку за заявами класного керівника 9-Бкласу Давидової Л.В. та Підгородецької О.В., мами учениці 9-Б класу»
422-од	21.12.2020	«Про ХВН №414-од від 16.12.2020р. «Про розслідування конфліктного випадку за заявами класного керівника 9-Бкласу Давидової Л.В. та Підгородецької О.В., мами учениці 9-Б класу»
410-од	14.12.2020	«Про розслідування випадку, що стався у 4-В класі»
418-од	18.12.2020	«Про ХВН від 14.12.2020 №410-од «Про розслідування випадку, що стався у 4-В класі»

7 звернень отримано на особистому прийомі, 19 – 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, колегам-педагогам
- звернення про перевід з одного в інший клас,
- звернення щодо зміни режиму початку навчання в освітньому 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. Письмові відповіді облікуються у журналі вихідної документації, усні звернення реєструються у журналах – обліку звернень та заяв громадян, обліку особистого прийому, накази, за розглядом конфліктних ситуацій, які сталися між учасниками освітнього процесу, - у книзі

наказів.

Інформація про роботу зі зверненнями громадян за 2020, 2019, 2018,2017 роки розміщено на сайті школи <http://www.nvo2.16mb.com/page205.php>

Директор

Н. М. Собчук

Виконавець  
Михальчук О.О.  
4-10-11