



**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

05.01.2022 №02-09/03

**Начальнику**  
**управління освіти**  
**Шепетівської міської ради**  
**Людмилі ТИХОНЧУК**

### **Аналітична інформація** **про роботу зі зверненнями громадян за 2021 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», наказу №24 від 25.02.2021 «Про роботу із зверненнями громадян у 2020 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,
- на педрадах - про співпрацю з батьками як клієнтами, отримувачами освітніх послуг – (протокол №10 від 30.08.2021 «Про підсумки роботи навчального закладу у 2020-2021 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 01.01.2021 р. по 31.12.2021 р. до адміністрації навчального закладу надійшло (91) звернення: 90 письмових, 1 усне на особистому прийомі керівником.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян»:

- скарги - 1 (1%),
- заяви щодо вирішення певних питань 90 (99%),
- пропозицій – 0 (0 %).

Серед них: індивідуальних звернень педагогів - 37 (37%) , звернення окремих громадян (батьків, в тому числі майбутніх школярів ЗОШ №1) – 53 (53%).

1 звернення отримано на особистому прийомі. Про підозру учнів школи у крадіжці. Проведено розслідування ситуації, бесіди з учнями, батьками, класними керівниками. Видано наказ №368-од від 12.10.2021р. «Про розгляд звернення працівників ювенальної

поліції», наказ №379-од від 19.10.2021р. «Про порушення Правил для здобувачів освіти».

Звернення громадян надійшли з таких питань:

- батьки про викладання предмета іншим учителем;
- 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 про видачу довідки, що один з батьків не цікавиться навчанням дитини.

При розгляді звернень особлива увага приділялась їх об'єктивному та всебічному вивченню (проводилися співбесіди, зустрічі, 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, усі 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 з основної діяльності.

Інформація про роботу зі зверненнями громадян за 2021, 2020, 2019, 2018,2017 роки розміщено на сайті школи <http://www.nvo2.16mb.com/page205.php>

Директор

Наталія СОБЧУК