



**ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ
ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ВІДДІЛ ОСВІТИ ДНІПРОВСЬКОГО РАЙОНУ
ЗАПОРІЗЬКА ЗАГАЛЬНООСВІТНЯ ШКОЛА
І-ІІІ СТУПЕНІВ № 81**

Запорізької міської ради Запорізької області

вул. Істоміна, 18, м. Запоріжжя, 69089, тел.: (061)223-62-88, E-mail: znz81@ya.ua Код ЄДРПОУ 20517515

НАКАЗ

03.01.2017

№ 2

Про стан роботи із зверненнями громадян
за підсумками 2016 року та завдання на 2017 рік

На виконання Закону України від 02.10.1996 №393 «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», адміністрацією ЗОШ №81 проаналізовано роботу зі зверненнями громадян у 2016 році.

Робота зі зверненнями громадян у школі проводилася відповідно до чинного законодавства. Ознайомлено батьків учнів з графіком особистого прийому. В травні 2016 року стан роботи із зверненнями громадян розглянуто на оперативній нараді. Серед заходів упереджувального характеру в роботі з населенням практикується така форма роботи як надання консультацій з проблемних питань освітньої галузі через консультивання батьків учнів адміністрацією школи по телефону, на годинах особистого спілкування заступників директора школи що п'ятниці.

До навчального закладу протягом звітнього періоду надійшло 20 звернення (2015 рік- 40) Таким чином, можна констатувати, що у порівнянні з аналогічним періодом 2015 року відзначається тенденція до зменшення загальної кількості звернень. Прийомним днем директора школи було визначено понеділок (з 14.00 до 16.00), п'ятницю з 10.00 до 12.00). Особисті прийоми громадян проводилися відповідно до затвердженого графіка. За результатами розгляду звернень громадян всі питання вирішено позитивно. Скарги відсутні.

Із 20 осіб, які звернулися до адміністрації школи в 2016 році-це батьки учнів, інші особи, які порушували наступні питання:

- 4 осіб– батьки з приводу переведення дітей з інших навчальних закладів;
- 6 осіб – представники громадських організацій;
- 5 особи – працевлаштування;

- 2 особа - про асоціальну поведінку учня – 1 звернення;
- 2 особи- конфліктні ситуації в класі;
- 1 особа – психологічна допомога при адаптації в навчальному закладі.

Всі вищезазначені питання позитивно вирішені, а саме:

- надана допомога батькам, потребуючим підтримки з боку школи в вихованні дитини;
- учні переведені до навчання в ЗОШ № 81;
- працевлаштовані вчителі
- продовжена співпраця з благодійним фондом «Менонітський центр»
- задовільнені прохання ветеранів праці

Аналіз звернення громадян свідчить про зменшення проблем спілкування учасників НВП, проблем виховання та організації позакласної роботи. Дані питання вирішуються на рівні вчителів, класних керівників, практичного психолога щодо створення належних взаємовідносин у сім'ї і школі.

Не було звернень батьків за такими напрямками роботи, як соціальний захист школярів, відшкодування матеріальних збитків. Цьому сприяла система виховної роботи школи, направлена на толерантність, гуманізм у відносинах усіх учасників навчально-виховного процесу. Основна частина звернень батьків стосується прохання допомоги в вирішенні питання виховання дитини.

Усі звернення громадян були оперативно, комплексно розглянуті, вжиті заходи щодо усунення проблем, що виникли.

У 2016 році письмових звернень до адміністрації школи не було.

На підставі вищезазначеного та з метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм чинного законодавства про звернення громадян

НАКАЗУЮ:

1. Співробітникам школи протягом 2017 року:
 - 1.1. Забезпечити оптимальну організацію навчально-виховного процесу, не допускати створення в закладі ситуацій, що призводять до виникнення конфліктів, звернень до адміністрації школи та вищих організацій.
 - 1.2. Будувати взаємовідносини з учасниками навчально-виховного процесу, соціальними партнерами з урахуванням психологічних, індивідуальних, вікових, гендерних особливостей – Постійно.
 - 1.3. Не допускати проявів неетичної поведінки – постійно
 - 1.4. Про всі випадки назрівання конфлікту інтересів повідомляти адміністрацію школи – негайно.
2. Заступникам директора з навчально-виховної роботи Скиртач-Кукіной О.Є., Іщенко Л.К., Цопі Д.К.:
 - 2.1. Своєчасно реагувати на виявлені проблеми в організації навчально-виховного процесу, сприяти попередженню виникнення конфліктних

ситуацій з питань навчання, виховання, соціального захисту школярів, порушень прав учасників навчально-виховного процесу.

2.2. Забезпечити створення умов для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та обов'язкове одержання відповіді на нього або особистий прийом.

2.3. Виявляти та усувати причини скарг громадян, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення.

2.4. Своєчасно вживати заходи щодо практичного розв'язання питань, порушених громадянами.

2.5. Нести персональну відповідальність за розгляд звернень громадян та організацію їх особистого прийому.

3. Класним керівникам 1-11-х класів:

3.1. Додатково опрацювати на батьківських зборах:

- алгоритм дій батьків щодо організації навчання школярів, які за станом здоров'я не можуть відвідувати навчальний заклад, за індивідуальним планом;

- взаємовідносини вчителів, учнів та батьків;

4. Заступнику директора з навчально-виховної роботи Іщенко Л.К., практичному психологу школи Марковій Н.В., забезпечити педагогічний, соціально-психологічний супровід дітей пільгового контингенту, дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах, дітей «групи ризику» - протягом 2017 року.

5. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор школи

Р.М. Крук

З наказом від 03.01.2017 № ознайомлені: