



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

**Запорізької міської ради Запорізької області**

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

---

**НАКАЗ**

02.01.2017

№ 02

Про стан роботи із зверненнями громадян  
за підсумками 2017 року та завдання на 2018 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 2017 році.

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

До навчального закладу протягом звітнього періоду надійшло 16 звернень (2016 рік- 20) Таким чином, можна констатувати, що у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року відзначається тенденція до зменшення загальної кількості звернень. Прийомним днем директора школи було визначено понеділок (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 16 осіб, які звернулися до адміністрації школи в 2017 році-це батьки учнів, інші особи, які порушували наступні питання:

7 осіб– батьки з приводу переведення дітей з інших навчальних закладів;

4 особи – працевлаштування;

1 особа -про асоціальну поведінку учня;

2 особи- конфліктні ситуації в класі;

2 особа – психологічна допомога при адаптації в навчальному закладі.

13 звернень вирішені позитивно, на 3 звернення були надані відмови у задоволенні.

Аналіз звернення громадян свідчить про зменшення проблем спілкування учасників освітнього процесу, 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.

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

Інформація щодо діяльності закладу загальної середньої освіти, його функціонування розміщується на офіційному сайті закладу.

У 2017 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 2018 року:

1.1. Забезпечити оптимальну організацію освітнього 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 освітнього 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 освітнього процесу Скиртач-Кукіной О.Є., Іщенко Л.К., Цопі Д.К.:

2.1. Своєчасно реагувати на виявлені проблеми в організації освітнього процесу, сприяти попередженню виникнення конфліктних ситуацій з питань навчання, виховання, соціального захисту школярів.

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 притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної, за неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян

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

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. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор закладу

Р.М. Крук