



ГІМНАЗІЯ №1 ШЕПЕТІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

вул. Соборності, 3, м. Шепетівка, Хмельницька область
e-mail: shzosh1@i.ua Код ЄДРПОУ 38281928

26.12.2024р. №02-09/_____

Начальнику
управління освіти
Шепетівської міської ради
Людмилі ТИХОНЧУК

Аналітична інформація про роботу зі зверненнями громадян за 2024 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, 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,
- 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 у воєнний час.
- 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. У розділі «Інформація для батьків» розміщено документи про зарахування до 1-го класу, QR-коди для шерінгу у Дії. На платформ «Єдина школа» налагоджено інтерактивний зв'язок між батьками та вчителями, є постійний доступ до інформації про дитину.
- Відповідно до ст.30 «Прозорість та інформаційна відкритість закладу освіти» ЗУ «Про освіту» на сайті школи є повний перелік діяльності закладу освіти.
- На шкільній хмарі є тека «Інформування батьків», де розміщується роз'яснення для батьків, актуальні питання початку-кінця семестру, організовано надання зворотньої інформації батьками.

https://drive.google.com/drive/folders/15w_0ansq_WzSiwg80Mpwnp-86L7BI119?usp=sharing

За період із 01.01.2024 р. по 31.12.2024 р. до адміністрації навчального закладу надійшло (322) звернення: 321 письмових, 01 електронних.

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

- заяви щодо вирішення певних питань 320 (99%),
- скарги - 2 (1%),
- пропозицій – 0 (0 %).

Серед них: індивідуальних звернень педагогів - 122 (38%) , звернення окремих громадян (батьків, в тому числі майбутніх школярів гімназії №1) – 200 (62%).

Звернення громадян надійшли з таких питань:

- звернення про зміну прізвища дитини – 4 (2%);
- звернення про переведення з одного в інший клас – 2 (1%);
- звернення про переведення до іншої групи (зміни) – 5 (2,5%);
- звернення про зарахування в гімназію №1 – 21 (10,5%);
- звернення про відрахування з гімназії №1 – 37 (18,5%);
- звернення про переведення на дистанційну форму навчання – 4 (2%);
- звернення про переведення на очну (змішану) форму навчання – 4 (2%);
- звернення щодо працевлаштування – 46 (23%);
- звернення щодо поважної причини відсутності дитини – 1 (0,5%);
- звернення щодо видачі особової справи (в тому числі її копії) – 3 (1,5%);
- звернення щодо видачі дубліката свідоцтва – 5 (2,5%);
- звернення щодо видачі довідки про навчання – 65 (32,5%);
- звернення про видачу довідки, що один з батьків не цікавиться навчанням дитини – 3 (1,5%);
- звернень щодо булінгу не надходило.

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 2024, 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017 роки розміщено на сайті школи <http://nvo2.16mb.com/page496.php>

Директор

Наталія СОБЧУК

Виконавець
Наталія Поліщук