**Довідка**

**про стан роботи зі зверненнями громадян**

**за підсумками 2018 року**

Організація роботи з обліку, реєстрації, розгляду звернень громадян та особистого прийому громадян у навчальному закладі здійснюється в порядку, встановленому Законом України «Про звернення громадян», регламентом внутрішньої організації діяльності школи та Інструкцією про порядок розгляду звернень громадян, затвердженої наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 22.07.2008 № 518.

Робота зі зверненнями громадян виділена в окремий блок діяльності адміністрації як окремо взята функція. Робота зі зверненнями або дорученнями за зверненнями громадян починається з реєстрації і постановки документа на контроль в день надходження.

Контролю підлягають всі зареєстровані звернення громадян, які потребують розгляду. За 3-5 днів, а також напередодні контрольного терміну завідувач філії, нагадує виконавцям про терміни виконання контрольних документів.

У 2018 році робота із зверненнями громадян велася системно.

По кожному зверненню проводився збір та обробка інформації, вивчення нормативно-правових документів з визначеного питання, робляться запити, зустрічі з заявниками, додаткові перевірки. У разі необхідності зміни терміну виконання документа адміністрація школи готує попередню відповідь з проханням про продовження терміну виконання, а також з повідомленням заявника про необхідність додаткового розгляду звернення.

За 2018 рік до адміністрації школи надійшло 16 звернень та заяв від громадян.

Всі заяви та звернення можна розділити за заявленими проблем наступним чином:

- Надання загальнодоступної і безкоштовної освіти (питання, що стосуються прийому до школи, матеріальна база школи, матеріальна допомога, оснащення, температурний режим в школі, шкільний автобус, робота шкільної їдальні, забезпечення безкоштовними підручниками) - 8;

- Питання, що стосуються заробітної плати, виплати допомог, командировочних, премій учителям, пільг матерям-одиначкам, фінансування заходів - 2;

- Працевлаштування, звільнення - 3;

- Опіка, охорона прав неповнолітніх - 1;

- Питання молоді та спорту - 2;

Надано роз'яснення щодо всіх зверненнь, позитивно вирішені – 100% звернень.

Серед звернень безпосередньо на ім'я завідувача філії можна виділити наступні теми:

- Освітній процес;

- Питання опіки, охорони прав неповнолітніх;

- Заробітна плата, виплати молодим фахівцям ;

- Підвезення дітей;;

- Питання працевлаштування;

- Видача довідок різного характеру.

Протягом 2018 року проведено консультації батьків з питань організації літньої оздоровчої кампанії , проводилося консультування по кожному окремому питанню. Особлива увага приділялася батькам дітей пільгових категорій.

З січня проводилося консультування батьків та випускників щодо проведення державної (підсумкової) атестації.

Також протягом року до адміністрації надходили звернення від громадян, в ході яких розглядалися питання організації харчування в школі, оформлення стендів з фотографіями відмінників, а також питання безпеки школярів. Адміністрацією школи проводилось консультування по кожному окремому питанню.

У ході особистих прийомів розглядалися питання реалізації програми «Шкільний автобус»

До причин, що породжують ці види звернень, можна віднести наступні:

- Недоліки в роботі з надання державних послуг в сфері освіти;

- Недостатня інформованість населення про діяльність установи освіти;

- Низька правова освіченість громадян.

Завідувач філії Л.М. Яковенко