ЗВІТ

про роботу зі зверненнями громадян
у Опорному закладі освіти Требухівський ліцей Броварської міської ради
Броварського району Київської області
за 2025 рік

Робота зі зверненнями громадян у Опорному закладі освіти Требухівський ліцей Броварської міської ради Броварського району Київської області у 2025 році здійснювалася відповідно до: Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про освіту», Закону України «Про повну загальну середню освіту», Інструкції з діловодства у закладах освіти, інших нормативно-правових актів, що регламентують порядок розгляду звернень громадян, внутрішніх розпорядчих документів закладу освіти.

У закладі освіти створено належні умови для реалізації громадянами права на звернення. Робота організована таким чином, що забезпечує все зазначене: своєчасний прийом, реєстрацію та розгляд звернень; дотримання встановлених законодавством строків; об'єктивний, всебічний та неупереджений розгляд порушених питань.

У закладі освіти:

- ведеться журнал реєстрації звернень громадян встановленого зразка;
- визначено відповідальних осіб за організацію роботи зі зверненнями;
- затверджено та оприлюднено графік особистого прийому громадян керівником закладу та заступниками;
- забезпечено можливість подання звернень у письмовій, усній та електронній формах.

Інформація про порядок подання звернень та графік прийому доводиться до відома учасників освітнього процесу шляхом розміщення на інформаційних стендах та на вебсайті закладу освіти.

Протягом 2025 року до закладу освіти надійшло 1806 звернень громадян, з них:

- письмових — 1644;
- усних (під час особистого прийому) — 137;
- електронних — 25.

За категоріями заявників:

- батьки (законні представники) здобувачів освіти — 1358;
- педагогічні працівники — 447;
- інші громадяни — 1.

Анонімних звернень до закладу освіти не надходило.

Основні питання, порушені у зверненнях громадян, стосувалися:

- організації освітнього процесу;
- забезпечення здобувачів освіти гарячим харчуванням;
- забезпечення підвезення здобувачів освіти до закладу освіти та в зворотному напрямку;
- дотримання прав та законних інтересів здобувачів освіти;
- умов навчання, виховання та безпеки учасників освітнього процесу;
- взаємодії між учасниками освітнього процесу;
- кадрових питань;
- матеріально-технічного забезпечення закладу;
- інших питань, що належать до компетенції закладу освіти.

Питання, що не входили до повноважень закладу освіти, не надходили.

За результатами розгляду звернень громадян:

- вирішено позитивно — 1653
- надано ґрунтовні роз'яснення відповідно до чинного законодавства — 151;
- звернення, факти, викладені у яких не підтвердилися — 1.

Усі звернення розглянуто в межах компетенції закладу освіти з дотриманням вимог законодавства.

Порушень строків розгляду звернень громадян не допущено. Зафіксовано одне повторне звернення щодо питання матір'ю учениці 6-А класу.

З метою недопущення повторних звернень та виникнення конфліктних ситуацій адміністрацією закладу:

- здійснюється постійний контроль за виконанням прийнятих рішень;
- проводиться роз'яснювальна робота з учасниками освітнього процесу;
- налагоджено конструктивну взаємодію з батьківською громадськістю;
- систематично аналізуються причини звернень для усунення недоліків у роботі.

Враховуючи викладене вище можна зробити висновок, що робота зі зверненнями громадян в Опорному закладі освіти Требухівський ліцей Броварської міської ради Броварського району Київської області протягом 2025 року організована на належному рівні та відповідає вимогам чинного законодавства.

Звернення громадян є важливим джерелом зворотного зв'язку та сприяють:

- підвищенню ефективності управлінської діяльності;
- удосконаленню організації освітнього процесу;

- зміцненню довіри громадськості до закладу освіти.

У подальшому заклад освіти планує:

- забезпечувати неухильне дотримання законодавства у сфері звернень громадян;
- посилювати профілактичну та інформаційно-роз’яснювальну роботу;
- удосконалювати механізми взаємодії з батьківською та громадською спільнотою;
- оперативно реагувати на проблемні питання, що порушуються у зверненнях.

Директор **Світлана ХРОМЕЦЬ**