



**УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ І НАУКИ СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ЦЕНТР ЕКОЛОГО-НАТУРАЛІСТИЧНОЇ ТВОРЧОСТІ
УЧНІВСЬКОЇ МОЛОДІ СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

вул. Харківська, 13, м. Суми, 40035, тел. (0542) 789-735
e-mail: centum-sumy@ukr.net Код ЄДРПОУ 23823951

НАКАЗ

25.12.2023

№ 152

Про підсумки роботи щодо
розгляду звернень громадян у
Центрі еколого-натуралістичної творчості
учнівської молоді Сумської міської ради

З метою удосконалення порядку та підвищення ефективності проведення розгляду звернень громадян, керуючись ст. 40 Конституції України, Законом України «Про звернення громадян» зі змінами, Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» здійснено аналіз роботи з питання розгляду звернень громадян у закладі за 2023 рік.

У Центрі еколого-натуралістичної творчості учнівської молоді Сумської міської ради (далі ЦЕНТУМ СМР) робота проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 (зі змінами), Закону України «Про доступ до публічної інформації», Закону України «Про інформацію» (02.10.1992 № 2657-ХІІ, зі змінами), 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», Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 128 від 19.02.2020) «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», наказу Міністерства освіти і науки України від 06.03.2008 № 158 «Про виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008», наказу Міністерства освіти і науки України від 23.03.2005 № 178 «Про затвердження Примірного положення про порядок звітування керівників дошкільних, загальноосвітніх та професійно-технічних навчальних закладів перед педагогічним колективом та громадськістю». У

ЦЕНТУМ СМР законодавче забезпечення наявне в паперовому і в електронному вигляді.

Протягом 2023 року діяльність ЦЕНТУМ СМР була спрямована на виконання законодавчих актів щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення і отримання публічної інформації, надання конкретної допомоги заявникам у вирішенні обґрунтованих заяв і скарг, прийняття вичерпних заходів з дотримання і захисту законних інтересів громадян.

Прийом громадян відбувається згідно з графіком прийому громадян адміністрацією закладу, затвердженого наказом по закладу. Графік особистого прийому громадян адміністрацією ЦЕНТУМ СМР оприлюднено на сайті закладу та розміщено на інформаційному стенді в доступному для ознайомлення місці. Прийом громадян здійснюється згідно з встановленими графіками, яких адміністрація чітко дотримується. Звернення громадян, що надійшли упродовж 2023 року, розглянуто директором або його заступниками. Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» відповіді надано своєчасно.

У ЦЕНТУМ СМР видано наказ від 29.12.2022 № 130 «Про організацію роботи щодо розгляду звернень громадян», яким затверджено відповідальну особу за організацію роботи зі зверненнями громадян, ведення діловодства та затверджено положення про порядок розгляду письмових звернень громадян та положення про порядок проведення особистого прийому громадян. Запис громадян на прийом здійснює відповідальна особа. Під час запису на прийом у журналі фіксується прізвище, ім'я та по-батькові особи, адреса місця проживання, контактний номер телефону та коротко викладається суть звернення.

Порядок формування справ за зверненнями громадян та їх комплектація здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства. Звернення, скарги та пропозиції громадян реєструються, своєчасно у журналі реєстрації звернень громадян (номенклатурна справа № 01-27), розглядаються у необхідні терміни та доводяться до виконавців згідно з вимогами.

Під час особистого прийому розглядаються питання згідно із законодавством. Питання розглядаються у повному обсязі, надаються вичерпні відповіді та роз'яснення відповідно до чинного законодавства. До кожного заявника забезпечується індивідуальний підхід. Облік усних звернень громадян під час особистого прийому громадян ведеться у журналі обліку особистого прийому громадян адміністрацією (номенклатура справ № 01-23).

У ЦЕНТУМ СМР постійно проводиться робота по виконанню 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» щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, із порушенням установлених законодавством термінів. Протягом 2023 року звернення громадян розглядалися та вирішувалися у терміни, визначені

статтею 20 Закону України «Про звернення громадян». Терміни розгляду звернень громадян не порушувалися.

Інформація, що є у зверненнях громадян, має велике значення для покращення роботи закладу та враховується при плануванні. У закладі ведеться робота щодо систематизації звернень, відповідно до Класифікатора звернень громадян, та проводиться їх аналіз і обговорення. Статистична обробка отриманих даних є завершальним етапом аналізу звернень. Аналітична робота зі зверненнями громадян проводиться періодично 2 рази на рік (за потреби – частіше) та розглядається під час нарад при директорові (протокол від 11.05.2023 № 5 та протокол від 12.01.2023 № 1).

За 2023 рік до ЦЕНТУМ СМР надійшло 14 звернень громадян, з яких: 1 – письмове, 13 – усних. Тематика питань, з якими звертаються громадяни, стосується поповнення колекції ботанічного саду, влаштування дітей у школу раннього розвитку дитини «Журавлик» та клуб мам і дитини «Грайлик» надання допомоги пораненим птахам, які не змогли відлетіти у теплі краї та замерзають на водоймах області. Педагоги освітніх закладів м. Суми неодноразово зверталися з пропозиціями проведення майстер-класів для вихованців шкіл міста. Протягом 2023 року від юридичних осіб запитів не надходило.

З метою інформування містян про організацію роботи зі зверненнями громадян на сайті ЦЕНТУМ СМР розроблено розділ «Звернення громадян», який містить інформацію про нормативно-правові документи із зазначеного питання, графік особистого прийому громадян адміністрацією ЦЕНТУМ СМР, зразок оформлення письмового звернення, звітні матеріали.

Щороку підводяться підсумки роботи зі зверненнями громадян, видаються рекомендації щодо покращення роботи з даного питання. Аналітична довідка висвітлюється на сайті закладу у відповідному розділі.

Відповідно до порядку проведення щорічного звіту директор ЦЕНТУМ СМР за підсумками навчального року, у травні персонально звітує на загальних зборах (конференції) педагогічного колективу, батьківського комітету, ради, центру та громадськості про виконану роботу, надходження та оприбуткування залучених коштів (протокол загальних зборів трудового колективу від 11.05.2023 № 1). Звіт директора оприлюднюється на сайті закладу.

Роботу зі звернення громадян у закладі вважати задовільною.

Враховуючи вище зазначене,

НАКАЗУЮ:

1. Адміністрації ЦЕНТУМ СМР:

1.1. Забезпечити дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства, а також застосування Класифікатора звернень громадян, постійно.

1.2. Проаналізувати на нараді при директорові стан роботи зі зверненнями громадян по закладу в 2023 році, до 09.01.2024 року.

1.3. Вживати заходів щодо своєчасного та якісного розгляду звернень громадян, уважного ставлення до вирішення проблем, з якими вони звертаються, вирішення обґрунтованих заяв і скарг найменш соціально захищених категорій громадян, постійно.

1.4. Забезпечити оптимальну організацію освітнього процесу, не допускати створення в закладі ситуацій, які призводять до виникнення конфліктів, протягом навчального року.

2. Відповідальній за організацію діловодства за зверненнями громадян Міготіна Л.Г.:

2.1. Дотримуватись вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858, постійно.

2.2. Проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних і колективних, виявляти причини, що їх породжують, щомісяця.

2.3. Реєструвати відповіді на звернення в установленому порядку згідно чинного законодавства, постійно.

3. Діловоду Кобихно М.М. ознайомити зі змістом наказу педагогічних працівників Боровика В.М. та Міготіну Л.Г. під особистий підпис.

4. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор

Людмила ХАРЛАМОВА

З наказом ознайомлені:

_____ Володимир БОРОВИК

_____ Людмила МІГОТІНА
