



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

вул. Харківська, 13, м. Суми, 40035, тел. (0542) 78-97-35,  
e-mail: centum-sumy@ukr.net Код ЄДРПОУ 23823951

НАКАЗ

27.12.2024

№ 163

Про виконання рішень колегії управління освіти і науки Сумської міської ради від 26.12.2024 «Про роботу зі зверненнями громадян в закладах освіти Сумської міської територіальної громади в 2024 році»

На виконання рішення колегії управління освіти і науки Сумської міської ради від 23.12.2024 (протокол від 26.12.2024 № 4/1) та наказу управління освіти і науки Сумської міської ради від 26.12.2024 № 373 «Про стан роботи зі зверненнями громадян в закладах освіти Сумської міської територіальної громади в 2024 році»

НАКАЗУЮ:

1. Заступнику директора з навчально-виховної роботи Дубініній С. Б.:

1.1. Забезпечити неухильне виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Закону України «Про звернення громадян», постійно.

1.2. Забезпечити суворе дотримання термінів розгляду звернень громадян, що надійшли до закладу, та графіків особистих прийомів громадян, постійно.

1.3. Взяти під особистий контроль результативність розгляду звернень громадян, вживати вичерпних заходів щодо позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях, не допускати надання неповних, неточних відповідей, постійно.

2. Заступнику директора з навчально-методичної роботи Боровику В. М.:

2.1. Забезпечити проведення роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, постійно.

2.2. Забезпечити оновлення інформації щодо роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті закладу та інформаційному стенді з питань роботи із зверненнями громадян, постійно.

3. Відповідальній особі за організацію діловодства за зверненнями громадян Міготиній Л. Г. аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян, виявляти

найбільш гострі, суспільно значущі проблеми, вносити пропозиції щодо шляхів їх вирішення, щоквартально.

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

5. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

В. о. директора

Світлана ДУБІНІНА

З наказом ознайомлені:

\_\_\_\_\_ Володимир БОРОВИК

\_\_\_\_\_ Людмила МІГОТІНА

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



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

27.12.2024

№ 161

Про підсумки роботи щодо  
розгляду звернень громадян у  
Центрі еколого-натуралістичної  
творчості учнівської молоді  
Сумської міської ради у 2024 році

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, Є 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 2024 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 Примірною положення про порядок звітування керівників дошкільних, загальноосвітніх та професійно-технічних навчальних закладів перед педагогічним колективом та громадськістю». У ЦЕНТУМ СМР законодавче забезпечення роботи зі зверненнями громадян наявне в паперовому і в електронному вигляді. Наявні журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг, обліку особистого прийому громадян,

реєстрації звернень на телефонну лінію. У закладі відповідно до номенклатури справ відповідальною особою ведеться Книга/Журнал звернень громадян, приймаються письмові звернення, фіксуються два види кореспонденції: вхідна, вихідна.

Протягом 2024 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, якого адміністрація чітко дотримується. Графік особистого прийому громадян адміністрацією ЦЕНТУМ СМР оприлюднено на сайті закладу та розміщено на інформаційному стенді в доступному для ознайомлення місці. Звернення громадян, що надійшли упродовж 2024 року, розглянуто директором або його заступниками. Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» відповіді надано своєчасно.

У ЦЕНТУМ СМР видано наказ від 29.12.2023 № 158 «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. Зазвичай відповідь надається у день звернення громадян.

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 2024 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 ЦЕНТУМ СМР та враховується при плануванні. У річному плані роботи закладу на 2024 рік передбачено розгляд питання «Прозорість та інформаційна відкритість закладу» на виробничих нарадах, проведення моніторингу звернень та обговорення на нараді при керівнику.

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 та розглядається під час нарад при директорові (протокол від 11.01.2024 № 1 та протокол від 09.05.2024 №5).

За 2024 рік до ЦЕНТУМ СМР надійшло 16 звернень громадян, з яких: 1 – письмове, 15 – усних. Тематика питань з якими звертаються громадяни стосуються працевлаштування, поповнення експонатами музеїв, колекції ботанічного саду, навчально-тваринницької ферми, влаштування дітей до закладу освіти. Протягом 2024 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, інформацію щодо організації роботи зі зверненням громадян у закладі.

У закладі з метою попередження надходження заяв та скарг проводиться планомірна та систематична робота з батьківською громадськістю: проведення батьківських зборів, консультацій, бесід, батьківських всеобучів.

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 перед громадськістю про виконану роботу, надходження та оприбуткування залучених коштів (протокол загальних зборів трудового колективу від 23.05.2024 № 1). Звіт директора оприлюднюється на сайті закладу.

Протягом звітнього періоду не зафіксовано жодного випадку порушення прав, законних інтересів чи свобод громадян.

Проте у ході вивчення стану роботи зі зверненнями громадян виявлено деякі недоліки:

- несистематичність проведення аналітичної роботи з питання роботи зі зверненнями громадян;
- підсумки роботи з означеного питання не розглядаються на засіданнях педагогічних рад.

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 2024 році, до 07.01.2025 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 або звернення в інші установи, протягом 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.

В. о. директора

Світлана ДУБІНІНА

З наказом ознайомлені:

\_\_\_\_\_ Володимир БОРОВИК

\_\_\_\_\_ Людмила МІГОТІНА

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



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**

27.12.2024

№ 159

Про організацію роботи щодо  
розгляду звернень громадян  
у 2025 році

На виконання ст. 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» зі змінами, Указу 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», рішення колегії управління освіти і науки Сумської міської ради від 26.12.2024 (протокол від 26.12.2024 № 4/2), наказу управління освіти і науки Сумської міської ради від 26.12.2024 № 373 «Про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти і науки в II півріччі 2024 року», з метою організації роботи, удосконалення порядку та підвищення ефективності проведення розгляду звернень громадян

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити оновлений графік прийому громадян адміністрацією та забезпечити його безумовне дотримання, постійно (додаток).
2. Доручити Дубініній С. Б., заступнику директора з навчально-виховної роботи, організацію роботи по розгляду звернень громадян у закладі, постійно.
3. Заступнику директора з навчально-виховної роботи Дубініній С. Б. 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.
4. Боровику В. М., заступнику директора з навчально-методичної роботи забезпечити оновлення інформації щодо роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті закладу та

інформаційному стенді з питань роботи зі зверненнями громадян, постійно.

5. Відповідальній особі за організацію діловодства за зверненнями громадян Міготиній Л.Г.:

5.1. Підготувати аналітичну довідку зі зверненнями громадян для розгляду питання під час нарад при директорові, до 02.06.2025.

5.2. Здійснювати ведення діловодства щодо звернення громадян, відповідно до Інструкції з діловодства від 14 квітня 1997 р. № 348 (зі змінами і доповненнями) та ведення журналу реєстрації звернень громадян та журналу обліку особистого прийому громадян.

6. Діловоду Кобихно М. М. ознайомити зі змістом наказу педагогічних працівників Міготину Л. Г., Дубініну С. Б., Боровика В. М. під особистий підпис.

7. Визнати таким, що втратив чинність наказ від 29.12.2023 № 158 «Про організацію роботи щодо розгляду звернень громадян у 2024 році» у зв'язку з його виконанням.

8. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Додатки на 1 арк. 1 прим

В. о. директора

Світлана ДУБІНІНА

З наказом ознайомлені:

\_\_\_\_\_ Володимир БОРОВИК \_\_\_\_\_ Людмила МІГОТІНА  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Світлана ДУБІНІНА  
\_\_\_\_\_



Додаток  
до наказу від 27.12.2024 № 159

**ГРАФІК**  
прийому громадян адміністрацією  
Центру еколого-натуралістичної творчості учнівської молоді  
Сумської міської ради у 2025 році

Прізвище, ім'я по батькові, посада	понеділок	вівторок	середа	четвер	п'ятниця
<b>Харламова Людмила Миколаївна,</b> директор		14.00-16.00		14.00-16.00	
<b>Дубініна Світлана Борисівна,</b> заступник директора з навчально-виховної роботи	14.00-16.00			10.00-12.00	
<b>Боровик Володимир Миколайович,</b> заступник директора з навчально-методичної роботи			10.00-12.00		13.00-15.00