



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

вул. Героїв Небесної Сотні, 10, м. Суми, 40000  
e-mail: centum-sumy@ukr.net Код ЄДРПОУ 23823951

25.11.2024 № 01-25/43

Начальнику управління  
Нелі ВЕРБИЦЬКІЙ

**Довідка**  
**про стан роботи зі зверненнями громадян у Центрі еколого-**  
**натуралістичної творчості учнівської молоді**  
**Сумської міської ради у 2024 році**

У Центрі еколого-натуралістичної творчості учнівської молоді Сумської міської ради (далі – ЦЕНТУМ СМР) робота проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), Закону України «Про доступ до публічної інформації», Закону України «Про інформацію» (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 (зі змінами, згідно з Постанови Кабінету Міністрів України від 19.02.2020 № 128) «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».

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

Протягом 2024 року діяльність ЦЕНТУМ СМР була спрямована на виконання законодавчих актів щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення та 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 від 29.12.2023 № 126. Графік особистого прийому громадян адміністрацією ЦЕНТУМ СМР

оприлюднено на сайті закладу та розміщено на інформаційному стенді у доступному для ознайомлення місці. Звернення громадян, що надійшли упродовж 2024 року, розглянуто директором ЦЕНТУМ СМР Л. М. Харламовою, або заступниками директора. Прийом громадян здійснюється згідно з встановленими графіками, яких адміністрація чітко дотримується. Відповідно до статті 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 суть звернення.

Порядок формування справ за зверненнями громадян та їх комплектація здійснюється відповідно до «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування об'єднаних громадян, на підприємствах, незалежно від форм власності, в засобах масової інформації». Звернення, скарги та пропозиції громадян реєструються, своєчасно у журналі реєстрації звернень громадян (номенклатурна справ № 01-27), розглядаються у необхідні терміни та доводяться до виконавців згідно з вимогами.

Під час особистого прийому 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 з виконання 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 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 11.01.2024 № 1 та протокол від 09.05.2024 № 5).

За 2024 рік до ЦЕНТУМ СМР надійшло 16 звернень громадян, що на 2 звернення менше, ніж у попередньому році (додаток). Тематика питань з якими звертаються громадяни стосуються працевлаштування, поповнення експонатами музеїв, колекції ботанічного саду, навчально-тваринницької ферми, влаштування дітей до закладу освіти.

З метою інформування про організацію роботи зі зверненнями громадян на сайті ЦЕНТУМ СМР функціонує 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, видається відповідний наказ по закладу з рекомендаціями щодо покращення роботи з даного питання. Аналітична довідка висвітлюється на сайті закладу у відповідному розділі.

Організація роботи зі зверненнями громадян здійснюється відповідно до розділу 5 «Заходи по реалізації нормативно-правових документів» Плану роботи ЦЕНТУМ СМР на 2024 рік.

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 23.05.2024 № 1). Звіт директора оприлюднюється на сайті закладу.

Директор

Людмила ХАРЛАМОВА

Кількість звернень громадян протягом 2024 року (станом на 25.11.2024)

Класифікація звернень	Кількість
1. За формою надходження	
1.1. Поштою	0
1.2. На особистому прийомі	16
1.3. Через уповноважену особу	0
1.4. Через органи влади	0
1.5. Через засоби масової інформації	0
1.6. Від інших органів, установ, організацій	0
2. За ознакою надходження	
2.1. Первинне	16
2.2. Повторне	0
2.3. Дублетне	0
2.4. Неодноразове	0
2.5. Масове	0
3. За видами	
3.1. Пропозиція (зауваження)	14
3.2. Заява (клопотання)	2
3.3. Скарга	0
4. За статтю авторів	
4.1. Чоловіча	5
4.2. Жіноча	11
5. За суб'єктом	
5.1. Індивідуальне	16
5.2. Колективне	0
5.3. Анонімне	0
6. За типом	
6.1. Телеграма	0
6.2. Лист	0
6.3. Усне	16
7. За категоріями авторів звернень	
7.1. Учасник війни	0
7.2. Дитина війни	0
7.3. Інвалід Великої Вітчизняної війни	0
7.4. Інвалід війни	0
7.5. Учасник бойових дій	0
7.6. Ветеран праці	0
7.7. Інвалід I групи	0
7.8. Інвалід II групи	0
7.9. Інвалід III групи	0
7.10. Дитина-інвалід	0

Класифікація звернень	Кількість
7.11. Одинокa мати	0
7.12. Мати-героїня	0
7.13. Багатодітна сім'я	0
7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	0
7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	0
7.16. Герой України	0
7.17. Герой Радянського Союзу	0
7.18. Герой Соціалістичної Праці	0
7.19. Дитина	0
7.20. Інші категорії	16
8. За соціальним станом	
8.1. Пенсіонер	7
8.2. Робітник	0
8.3. Селянин	0
8.4. Працівник бюджетної сфери	4
8.5. Державний службовець	0
8.6. Військовослужбовець	0
8.7. Підприємець	2
8.8. Безробітний	1
8.9. Учень, студент	0
8.10. Служитель релігійної організації	0
8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена	0
8.12. Інші	2
9 За результатами розгляду	
9.1. Вирішено позитивно	15
9.2. Відмовлено у задоволенні	0
9.3. Дано роз'яснення	1
9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»	0
9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»	0
9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»	0

**Основні питання, які були порушені у письмових зверненнях громадян**

Зміст звернень	Кількість
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	0
Влаштування дітей у заклади освіти	0
Організація освітнього процесу в закладах освіти	0
Морально-етичний клімат у колективах навчальних закладів	0

Кадрові питання (працевлаштування)	0
Соціальний захист працівників (надання матеріальної допомоги, вирішення житлових питань тощо)	0
Праця і зарплата	0
Охорона здоров'я	0
Поліпшення матеріально-технічної бази, ремонт навчальних закладів	0
Надання архівних довідок	0
Інші	0
Усього	0