Додаток

**Довідка**
**про результати моніторингу організаційної роботи**
**зі зверненнями громадян та стану виконавської дисципліни**
**у Комунальному закладі «Мішково-Погорілівський**
**обласний академічний ліцей «Інгульський» Миколаївської обласної ради**

Згідно з планом роботи департаменту освіти і науки облвійськадміністрації на 2026 рік головним спеціалістом відділу управління персоналом та організаційної роботи управління професійної (професійно-технічної), вищої освіти, науки та кадрового забезпечення Сидоровою Наталією Миколаївною 30.09.2026 проведено моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян та вивчено стан виконавської дисципліни у Комунальному закладі «Мішково-Погорілівський обласний академічний ліцей «Інгульський» Миколаївської обласної ради (далі – ліцей) (в. о. директора Титаренко Дмитро Васильович) за 9 місяців 2026 року.

Під час моніторингу вивчено питання: робота зі зверненнями громадян, організація та здійснення особистого прийому громадян, проведення прямих телефонних «гарячих» ліній та робота «телефону довіри», нормативно-правові акти, які регламентують роботу із зазначених питань, ведення документації. Також вивчено стан виконавської дисципліни: контроль за виконанням документів, ведення загального діловодства, формування та зберігання справ.

## І. Організація роботи та ведення діловодства зі зверненнями громадян

Відповідно до наказу ліцею від 01.01.2026 № 2-о та посадової інструкції секретаря керівника установи, затвердженої наказом в. о. директора ліцею від 13.08.2025 № 89-г, відповідальною за організацію роботи зі зверненнями громадян, їх реєстрацію та контроль за термінами розгляду, організацію прийому відвідувачів призначено секретаря закладу Карабанову Наталію Петрівну. Приміщенням та оргтехнікою відповідальна особа забезпечена. Організація роботи зі зверненнями громадян у період, за який проводився моніторинг, здійснювалась згідно з планом роботи ліцею на 2025/2026 навчальний рік, схваленим на засіданні педагогічної ради (протокол засідання від 28.08.2025 № 1) та затвердженого в. о. директора ліцею. У закладі в наявності нормативно-правові документи, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» наказом від 26.12.2025 № 93-о затверджено питання, які порушуються у зверненнях громадян.

*Рекомендовано оновити перелік додаткових питань згідно з внесеними у 2024 році змінами до зазначеної вище постанови.*

Продовження додатку

Відповідно до 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (далі – Інструкція) письмові пропозиції, заяви і скарги громадян, які надходять до ліцею, реєструються у день їх надходження у журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян. Журнал оформлено відповідно до Інструкції, прошнурований, пронумерований та скріплений печаткою.

*Надано рекомендації щодо заповнення зазначеного вище журналу.*

Протягом 9 місяців 2026 року до ліцею звернень від громадян не надходило.

Особисті прийоми у закладі здійснюються згідно з графіком особистого прийому громадян в. о. директора ліцею та його заступників на 2026 рік, затвердженим наказом від 01.01.2026 № 3-о «Про затвердження графіку особистого прийому громадян у Комунальному закладі «Мішково-Погорілівський обласний академічний ліцей «Інгульський» Миколаївської обласної ради» на 2026 рік». Для відвідувачів заведено журнал обліку особистого прийому громадян. Журнал оформлено відповідно до Інструкції, прошнурований, пронумерований та скріплений печаткою.

Протягом 9 місяців 2026 року до закладу не надходили звернення на особистих прийомах в. о. директора та його заступників.

Робота «телефону довіри» проводиться згідно з наказом ліцею від 02.01.2026 № 4-о. Протягом 9 місяців 2026 року дзвінків на "телефон довіри" не надходило.

*Рекомендовано організувати у ліцеї роботу прямих телефонних «гарячих» ліній та затвердити Порядок їх проведення, а також розробити Порядок роботи з повідомленнями, які надходять за телефоном довіри. Зазначені вище документи опублікувати на вебсайті ліцею.*

Інформацію про проведення особистих прийомів в. о. директора ліцею та його заступників доведено до відома населення через офіційний вебсайт https://lnk.ua/HQMwIh7i6 та розміщено в приміщенні ліцею на інформаційних стендах.

Питання організації роботи зі зверненнями громадян періодично розглядаються на нарадах при директорові (за підсумками 2025 року – протокол від 15.01.2026 № 7, за І квартал 2026 - протокол від 06.04.2026 № 8, за І півріччя 2026 – протокол від 10.06.2026 № 11, за 9 місяців 2026 – заплановано на жовтень 2026 року). Заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян передбачаються у плані роботи ліцею, також видано наказ від 01.01.2026 № 3-о «Про заходи щодо виконання Закону України «Про звернення громадян». Інформація про стан роботи зі зверненнями громадян та відповідні результати діяльності закладу враховуються під час підготовки звіту директора перед громадськістю про діяльність закладу освіти.

Продовження додатку

## ІІ. Стан виконавської дисципліни, ведення загального діловодства, формування та зберігання справ

Питання ведення загального діловодства, обліку отриманої та відправленої кореспонденції, здійснення щоденного моніторингу строків виконання вхідної документації, запитів на публічну інформацію, звернень громадян та наказів в. о. директора ліцею, забезпечення своєчасного доведення контрольних документів до безпосередніх виконавців та інформування керівника про стан виконання документів покладено на секретаря в. о. директора ліцею Карабанову Н.П. (відповідно до посадової інструкції, затвердженої наказом по ліцею від 13.08.2025 № 89-г).

З метою дотримання нормативних вимог та розпоряджень, посилення контролю за виконанням та своєчасним поданням інформації згідно з визначеними термінами та формами до департаменту освіти і науки облвійськадміністрації та інших установ у ліцеї видано наказ про призначення відповідальних за стан виконавської дисципліни у 2026 році від 01.01.2026 № 1-о за напрямками діяльності.

У ході перевірки даного питання встановлено, що реєстрація та облік документів, які надходять до закладу, реєстрація документів, створених закладом, журнальні. Журнали оформлено згідно з чинним законодавством, прошнуровані, пронумеровані та скріплені печаткою.

Відповідальна особа за контроль щотижня робить усне нагадування виконавцям щодо вчасного відпрацювання контрольних документів.

При вивченні листування порушень не виявлено: у листах наявні реєстраційний штамп, резолюції в. о. директора ліцею із зазначенням виконавців та строку виконання.

Вибірковою перевіркою своєчасного виконання контрольних документів порушень термінів не встановлено.

Питання стану виконавської дисципліни розглянуто на нараді при в. о. директора ліцею (за підсумками 2025 року - протокол 15.01.2026 № 7).

З метою організації та проведення експертизи цінності документів у ліцеї, передавання на зберігання в архів закладу або вилучення для знищення та встановлення строків зберігання документів у ліцеї створено експертну комісію (наказ від 07.01.2026 № 9-о).

При формуванні архіву експертна комісія керується Положенням про експертну комісію закладу, схваленим на засіданні педагогічної ради (протокол від 05.01.2026 № 5) і затвердженим наказом в. о. директора ліцею від 06.01.2026 № 8-о та Номенклатурою справ на 2026 рік, затвердженою наказом в. о. директора ліцею від 26.12.2025 № 92-о.

Продовження додатку

*Рекомендовано оновити Положення про експертну комісію та надати його на погодження департаменту освіти і науки облвійськадміністрації разом із Номенклатурою справ на 2027 рік.*

Формування документів у справи здійснюється за відповідними напрямами діяльності ліцею та з урахуванням їх змісту і строків зберігання. Під час роботи з документами враховуються вимоги щодо їх збереження, систематизації та можливості подальшого використання.

Разом з тим на цей час у закладі відсутнє окреме спеціально обладнане приміщення для централізованого зберігання фонду архіву. Документи попередніх років, які відповідно до строків зберігання мають зберігатися в закладі, тимчасово зберігаються у керівників структурних підрозділів та відповідальних працівників за напрямами роботи. Частина інформації та документів зберігається також в електронному вигляді на відповідних інформаційних ресурсах та електронних носіях.

Водночас закладом передбачено у 2026/2027 навчальному році облаштування окремого приміщення для централізованого зберігання архівних матеріалів. Планується визначити та підготувати приміщення з урахуванням установлених вимог до організації зберігання архівних документів, забезпечення їх належного фізичного стану, захисту від пошкодження, несанкціонованого доступу та інших факторів, які можуть негативно впливати на збереженість документів.

Виходячи із зазначеного вище, роботу Комунального закладу «Мішково-Погорілівський обласний академічний ліцей «Інгульський» Миколаївської обласної ради з питань роботи зі зверненнями громадян та виконавської дисципліни можна вважати такою, що відповідає вимогам чинного законодавства за умови врахування наданих рекомендацій у подальшій роботі.

Начальник відділу управління персоналом та організаційної роботи управління професійної (професійно-технічної), вищої освіти, науки та кадрового забезпечення департаменту освіти і науки облдержадміністрації — Наталя ХРУЩ