

Довідка
про результати моніторингу організації роботи
зі зверненнями громадян та стану виконавської дисципліни
у Миколаївському обласному еколого-натуралістичному центрі учнівської
молоді Миколаївської обласної ради

Згідно з річним планом роботи департаменту освіти і науки обласної адміністрації головним спеціалістом відділу управління персоналом та організаційної роботи управління професійної (професійно-технічної), вищої освіти, науки та кадрового забезпечення Мазур Н.М. проведено моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян та вивчено стан виконавської дисципліни у *Миколаївському обласному еколого-натуралістичному центрі учнівської молоді Миколаївської обласної ради* (далі – Центр) (директор Троїцька Т.Б.) за 9 місяців 2024 року.

Під час моніторингу вивчено питання: робота зі зверненнями громадян, організація та здійснення особистого прийому громадян, проведення 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.

I. Організація роботи та ведення діловодства зі зверненнями громадян

Відповідно до посадової інструкції діловода відповідальною за організацію роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію призначено Янцер Ліну Андріївну. Приміщенням та оргтехнікою відповідальна особа забезпечена. Організація роботи зі зверненнями громадян здійснюється згідно з планом роботи Центру на 2024 рік, затвердженого педагогічною радою закладу 28.12.2023 (протокол від 28.12.2023 № 3). У Центрі в наявності нормативно-правові документи, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України (далі - ПКМУ) від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами) наказом Центру від 15.12.2015 № 40 затверджено перелік додаткових питань, які порушуються у зверненнях громадян. *Рекомендовано оновити зазначений наказ та затвердити перелік додаткових питань, що порушуються у зверненнях громадян.*

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 Центру, реєструються у день їх надходження у журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян.

Протягом 9 місяців 2024 року звернень до Центру не надходило.

Особисті прийоми в Центрі здійснюються згідно з графіком особистого прийому громадян директором закладу на 2024 рік, затвердженого наказом від 25.12.2023 № 30. *Рекомендовано затвердити Порядок організації і проведення особистого прийому громадян директором Центру.*

Протягом 9 місяців 2024 року на особистих прийомах звернень не було.

Для відвідувачів заведено журнал обліку особистого прийому громадян. *Надано рекомендації щодо ведення зазначеного журналу.*

Телефонні «гарячі» лінії в Центрі проводяться згідно з Порядком проведення прямих телефонних "гарячих" ліній адміністрацією закладу, затвердженого наказом Центру від 25.12.2014 № 44 та відповідно до графіка, затвердженого наказом від 25.12.2023 № 31.

Протягом 9 місяців 2024 року звернень на "гарячі" лінії Центру не було.

Робота «телефону довіри» проводиться згідно з графіком, затвердженим наказом від 25.12.2023 № 32. *Рекомендовано затвердити Порядок роботи з повідомленнями, які надходять на «телефон довіри» Центру.*

Протягом 9 місяців 2024 року дзвінків на "телефон довіри" не надходило.

Інформацію про проведення особистих прийомів адміністрацією Центру, проведення телефонних «гарячих» ліній та роботу «телефону довіри» доведено до відома населення через офіційний вебсайт закладу <https://mkoencum.e-schools.info/pages/zvernennja-gromadjan>.

Питання стану роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2023 року розглянуто на педагогічній раді 26.12.2023 (протокол від 26.12.2023 № 2).

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

Питання ведення діловодства, обліку отриманої та відправленої кореспонденції та забезпечення контролю за виконанням завдань і доручень покладено на діловода Янцер Л.А. (відповідно до посадової інструкції).

У ході перевірки даного питання встановлено, що реєстрація та облік документів, які надходять до Центру, реєстрація документів, створених закладом, журнальна. Книги реєстрації оформлені згідно з Інструкцією з діловодства.

Контроль термінів виконання документів здійснюється у журналі реєстрації вхідних документів. 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 директора із зазначенням виконавців та строку виконання.

Вибірковою перевіркою своєчасного виконання контрольних документів порушень термінів не встановлено.

Питання стану виконавської дисципліни за підсумками 2023 року розглянуто на педагогічній раді 26.12.2023 (протокол від 26.12.2023 № 2). З метою посилення контролю та покращення роботи з питань виконавської дисципліни в Центрі видано наказ від 25.12.2023 № 33 "Про стан виконавської дисципліни за підсумками 2023 року".

Відповідно до пунктів 2.7 та 2.8 посадової інструкції діловода відповідальність за формування та зберігання справ покладено на Янцер Л.А. Робота експертної комісії в Центрі здійснюється відповідно до наказу від 25.12.2023 № 35, Положення про експертну комісію (далі - ЕК), затвердженого наказом від 09.10.2012 № 54, плану роботи на рік, схваленого на засіданні ЕК 28.12.2023 (протокол від 28.12.2023 № 3) та затвердженого директором Центру.

При формуванні архіву експертна комісія керується номенклатурою справ на 2024 рік, затвердженою директором закладу.

Архівні справи зберігаються в методичному кабінеті, особові справи та трудові книжки - в сейфі, всі інші документи зберігаються в дерев'яній шафі в папках та картонних коробках, приміщення в кабінеті штучне та природне. Санітарно-гігієнічні роботи проводяться декілька разів на тиждень.

Рекомендовано виділити окреме приміщення для зберігання архівних справ з дотриманням протипожежних вимог. У разі відсутності такої можливості обладнати кабінет вогнегасниками.

Виходячи із зазначеного вище, роботу Миколаївського обласного еколого-натуралістичного центру учнівської молоді 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.

Головний спеціаліст відділу
управління персоналом та
організаційної роботи управління
професійної (професійно-технічної),
вищої освіти, науки та кадрового
забезпечення департаменту освіти і
науки облдержадміністрації

Наталія МАЗУР