

Довідка
про результати моніторингу організації роботи
зі зверненнями громадян та стану виконавської дисципліни
у Комунальному закладі «Миколаївський обласний центр науково-
технічної творчості учнівської молоді»
Миколаївської обласної ради

Згідно з планом роботи департаменту освіти і науки облвійськкадміністрації на 2026 рік головним спеціалістом відділу управління персоналом та організаційної роботи управління професійної (професійно-технічної), вищої освіти, науки та кадрового забезпечення Мазур Н.М. 31.03.2026 проведено моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян та вивчено стан виконавської дисципліни у Комунальному закладі «Миколаївський обласний центр науково-технічної творчості учнівської молоді» Миколаївської обласної ради (далі – Центр) (в. о. директора Юрченко Любов Григорівна) за I квартал 2026 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 наказу від 01.01.2026 № 1 відповідальною за контроль та облік звернень громадян призначено заступника директора з навчально-методичної роботи Центру Боровську Лідію Андріївну. Приміщенням та оргтехнікою відповідальна особа забезпечена. Організація роботи зі зверненнями громадян здійснюється згідно з планом роботи Центру на 2026 рік, схваленого на засіданні педагогічної ради (протокол від 26.12.2025 № 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 19.03.2026 № 30 затверджено питання, які порушуються у зверненнях громадян.

Рекомендовано внести зміни до зазначеного вище наказу з урахуванням ПКМУ від 29.11.2024 № 1359 «Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян» та розширити перелік додаткових питань.

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 ПКМУ 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.

Особисті прийоми в закладі здійснюються згідно з графіком особистого прийому громадян в. о. директора Центру на 2026 рік, затвердженого наказом від 01.01.2026 № 2 «Про затвердження графіків особистих прийомів громадян» та Порядку організації та проведення особистих прийомів в. о. директора Центру, заступниками директора Миколаївського обласного центру науково-технічної творчості учнівської молоді, затвердженого наказом Центру від 01.01.2026 № 1.

Протягом I кварталу 2026 року звернень на особистому прийомі в. о. директора Центру не було.

Для відвідувачів заведено журнал обліку особистого прийому громадян. Журнал оформлено відповідно до Інструкції, прошнурований, пронумерований та скріплений печаткою.

Телефонні «гарячі» лінії в закладі проводяться згідно з графіком, затвердженим наказом від 01.01.2026 № 3 «Про роботу прямих телефонних «гарячих» ліній у Миколаївському обласному центрі науково-технічної творчості учнівської молоді».

Рекомендовано затвердити Порядок проведення прямих телефонних «гарячих» ліній у закладі.

Протягом I кварталу 2026 року звернень на "гарячу" лінію Центру не було.

Робота «телефону довіри» проводиться згідно з наказом Центру від 19.03.2026 № 29 та Положення про організацію роботи «телефону довіри» в Миколаївському обласному центрі науково-технічної творчості учнівської молоді, затвердженого вказаним вище наказом.

Протягом I кварталу 2026 року дзвінків на "телефон довіри" не надходило.

Інформацію про проведення особистого прийому в. о. директора Центру, «гарячих» ліній та телефону довіри доведено до відома населення через офіційний вебсайт <https://center-of-tc.pp.ua/category/zvernennya-gromadyan/> та розміщена в коридорі при вході в заклад.

Питання стану роботи зі зверненнями громадян розглянуто на засіданні педагогічної ради Центру (протокол від 08.09.2025 № 2).

Рекомендовано включити розгляд питання роботи зі зверненнями громадян щокварталу на нарадах при в. о. директора закладу та доповнити розділ «Звернення громадян» на сайті Центру інформацією щодо Порядків проведення особистих прийомів керівництвом закладу, «гарячих» ліній, «телефону довіри» та оформлення заяви .

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

Питання ведення діловодства, обліку отриманої та відправленої кореспонденції, забезпечення контролю за виконанням завдань і доручень, організації та контролю за виконавською дисципліною покладено на секретаря-друкарку Кудінову Олександру Олександрівну (відповідно до посадової інструкції та наказу від 23.12.2025 № 76). На відповідальну особу також покладено такі обов'язки: ведення обліку доручень, наказів та контрольних документів, організація формування справ та передачу їх до архіву, інформування керівника про стан виконання завдань, попередження порушень строків виконання документів.

У ході перевірки даного питання встановлено, що реєстрація та облік документів, які надходять до Центру, реєстрація документів, створених закладом, журнальні.

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 із зазначенням виконавців та строку виконання.

Вибірковою перевіркою своєчасного виконання контрольних документів порушень термінів не встановлено.

З метою удосконалення роботи щодо виконання актів і доручень органів влади вищого рівня у Центрі видано наказ від 23.12.2025 № 77 «Про посилення контролю за виконавською дисципліною», яким передбачено забезпечення неухильного дотримання строків виконання документів, встановлення персональної відповідальності працівників Центру за виконання доручень, здійснення постійного внутрішнього контролю за станом виконавської дисципліни, щомісячне подання керівнику інформації про стан виконавської дисципліни, невідкладне інформування про випадки порушення строків відпрацювання документів.

Питання стану виконавської дисципліни розглянуто на засіданні педагогічної ради 08.09.2025 (протокол від 08.09.2025 № 2).

Відповідно до наказу Центру від 23.12.2025 № 74 відповідальність за ведення, облік та зберігання архівних документів закладу, а також організацію формування справ та передачу їх до архіву, контроль за строками зберігання документів покладено на методиста Кудінову Олену Вікторівну.

Наказом в. о. директора Центру від 23.12.2025 № 75 створено експертну комісію для проведення попередньої експертизи цінності документів, яка працює відповідно до Положення про експертну комісію Центру, затвердженим цим самим наказом.

Рекомендовано оновити Положення про експертну комісію Центру з урахуванням змін, внесених наказом Міністерства юстиції України від 24.03.2023 № 1113/5, за погодженням департаменту освіти і науки облвійськادміністрації.

При формуванні архіву експертна комісія керується номенклатурою справ на 2026 рік, затвердженою наказом в. о. директора Центру від 23.12.2025 № 78.

Рекомендовано оновити Номенклатуру справ Центру з урахуванням Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого наказом Мінюсту України від 12.04.2012 № 578/5 зі змінами відповідно до наказу Мінюсту України від 14.03.2024 № 748/5 за погодженням департаменту освіти і науки облвійськадміністрації.

Уся архівна документація зберігається у спеціально відведеному приміщенні (у шафах на дерев'яних полицях). Приміщення сухе, освітлене, прибирається щодня, забезпечене вогнегасником. Книги наказів (особові справи, відпустки, адміністративно-господарська діяльність, відрядження) зберігаються у сейфі. Документи систематизовані відповідно до номенклатури справ.

Виходячи із зазначеного вище, роботу Комунального закладу «Миколаївський обласний центр науково-технічної творчості 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.

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

Наталя ХРУЩ