******

**Україна**

**Вікнянська сільська рада**

**Чернівецького району Чернівецької області**

**ОЗ - «Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів»**

**59433, с. Вікно вул.Бажанського, 17, е-mail:** [**vikno\_zosh2017@ukr.net**](mailto:vikno_zosh2017@ukr.net)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**НАКАЗ**

27.08.2024 року с. Вікно №

**Про організацію роботи щодо**

**розгляду звернень громадян у**

**ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів»**

З метою удосконалення порядку та підвищення ефективності проведення розгляду звернень громадян, керуючись ст. 40 Конституції України, Законом України «Про звернення громадян» зі змінами

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення (додаток 1).
2. Затвердити Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів» (додаток 2).

3. Затвердити Положення про порядок проведення особистого прийому громадян ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів» (додаток 3).

4. Затвердити графік особистого прийому громадян дирекцією ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів» та забезпечити його виконання (додаток 4).

5. Створити належні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або особистий прийом та обов’язкове одержання відповіді на них.

6. Виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, оперативно вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення законодавства.

7. Своєчасно вживати заходів щодо практичного розв’язання питань, порушених у зверненнях громадян.

8. Забезпечити облік звернень громадян та контроль за їх своєчасним розглядом і розв’язанням порушених у них проблем.

9. Систематично аналізувати і узагальнювати звернення громадян.

10. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор Світлана ГОЛИК

Додаток 1

до наказу по школі

від 27.08.2024 №\_\_\_\_\_

**ЗАХОДИ**

**щодо забезпечення реалізації громадянами**

**конституційного права на звернення**

1.  Забезпечити кваліфікований, у визначені терміни, розгляд звернень громадян, вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недотримання вимог законодавства при їх розгляді, обов’язкове надання обґрунтованої відповіді, роз’яснень щодо порядку оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням.

                                                                                                    Голик С.В.

                                                                                                    Постійно

2.   Забезпечити першочерговий особистий прийом та контроль розгляду звернень учасників ООС, Героїв України, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, учасників антитерористичної операції, учасників бойових дій та членів їх сімей, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

                                                                                                 Голик С.В.

                                                                                                    Постійно

3.Забезпечити належне виконання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами).

                                                                                                               Баранська М.І.

                                                                                                    Постійно

4.  Взяти на особливий контроль розгляд повторних та колективних звернень громадян. Забезпечити комісійний розгляд кожного повторного та колективного звернення з виїздом на місце за участю заявників, виявлення та усунення причин, що спричинили до цих звернень.

                                                                                                    Голик С.В.

                                                                                        Постійно

5.  Вивчити стан дотримання чинного законодавства щодо організації і проведення роботи з розгляду звернень громадян у закладі освіти.

                                                                                                  Голик С.В.

Квітень-травень 2025 року

6.  Проводити систематичний аналіз і узагальнення звернень громадян, вживати конкретні заходи щодо усунення причин, що породжують скарги і заяви громадян. Заслуховувати інформацію на засіданнях педагогічних рад,нарадах при директорові.

                                                                                                   Голик С.В.

                                                                                                    Постійно

8. Посилити персональну відповідальність працівників відділу освіти, культури, молоді, спорту та туризму, керівників освітніх закладів щодо роботи із зверненнями громадян.

                                                                                          Голик С.В.

                                                                                                    Постійно

9. Висвітлювати результати роботи зі зверненнями громадян на офіційному сайті закладу.

                                                                                                  Палій І.В.

 Пост

Додаток 2

до наказу по школі

від 27.08.2024 № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про порядок розгляду письмових звернень громадян та**

**письмових звернень громадян засобами електронного зв’язку**

**в ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів»**

**1. Загальні положення**

1.1. Положення визначає організаційні засади приймання, реєстрації, проходження та розгляду письмових пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян (далі - звернення громадян) в ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів», а також контролю за виконанням доручень директора закладу наданих у процесі та за результатами розгляду звернень громадян.

1.2. Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян» із змінами від 02.06.2016 р. № 1404-VIII, Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 «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» (далі - Інструкція), Указом 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».

1.3. Інформація про реєстрацію, проходження та облік звернень громадян  фіксується в журналі реєстрації пропозицій, заяв та скарг громадян.

1.4. Всі звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли на адресу школи, після їх виконання формуються у справи і зосереджуються у секретаря, де зберігаються протягом п’яти років у хронологічному порядку.

1.5. Відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян в закладі  покладається на секретаря школи.

1.6. Ведення діловодства зі зверненнями громадян в ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів» здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та покладається на секретаря.

**2. Приймання і реєстрація письмових звернень громадян**

2.1. Письмові звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення). Письмові звернення засобами електронного зв’язку надсилаються на електронну пошту ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів – [vikno\_zosh@ukr.net](mailto:vikno_zosh@ukr.net)

2.2. Письмові звернення громадян та письмові звернення громадян засобами електронного зв’язку, що надійшли до закладу, отримує секретар яка:

- реєструє їх у день надходження в журналі реєстрації звернень громадян школи  відповідно до вимог Інструкції;

- роздруковує письмові звернення, що  надійшли засобами  електронного зв’язку, та реєструє як письмові звернення в  журналі  реєстрації звернень  громадян, отриманих  засобами  електронного зв’язку;

- визначає вид звернення згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»;

- перевіряє їх на відповідність вимогам статті 5, 7 та 8 Закону України “Про звернення громадян ”.

2.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним.

2.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян», п.п.2.3 даного Положення,  повертається авторові з відповідними роз‘ясненнями не пізніше, ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у закладі.

Відповідь заявнику з роз‘ясненням вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян» надає школа.

2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

**3. Розгляд письмових звернень громадян**

3.1. Директор закладу, а у разі його відсутності – заступник, на якого покладено виконання обов‘язків директора школи, особисто розглядає звернення громадян, що надійшли до школи і надає доручення для його виконання.

3.2. У разі надання доручення щодо розгляду звернення громадян кільком виконавцям узагальнену відповідь на звернення готує перший виконавець, зазначений у резолюції, якщо не визначено іншого, і надає інформацію не менш, ніж за три дні до закінчення контрольного строку виконання доручення.

3.3. У разі, якщо вирішення питань, порушених у письмових зверненнях громадян, не належить до повноважень школи, вони пересилаються відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше п’яти днів з дня надходження до школи, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

3.4. Звернення громадян, розгляд порушених питань, які належить до компетенції закладу, не пізніше, ніж на другий день після реєстрації, направляються до виконавця із зазначенням строку для підготовки проєкту відповіді заявнику за підписом директора.

3.5. Якщо виконавець вважає, що розгляд отриманого звернення громадян не належить його компетенції, він не пізніше, ніж за 2 дні після отримання повертає до директора оригінали звернення та надає інформацію з обґрунтуванням необхідності зняття питання з контролю.

Після повернення звернення виконавець вносить дані до журналу реєстрації звернень громадян та направляє матеріали розгляду даного звернення:

- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції іншого виконавця – безпосередньо виконавцю;

- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції заступників директорів – за належністю відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян».

3.6. Звернення, що містять скаргу громадян на дії працівників школи надаються директором на розгляд керівництву.

**4. Підготовка відповідей на письмові звернення громадян**

4.1. Проєкти відповідей щодо розгляду звернень громадян готуються заступниками директора із зазначенням виконавця.

4.2. Заступники директора у процесі виконання покладених на нього завдань щодо розгляду звернень громадян, взаємодіють з вчителями та працівниками школи та готують відповіді на підставі інформацій.

Отримані інформації надаються виконавцем до секретаря.

4.3. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина, з того ж самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення особи, визнаної судом недієздатною, звернення, що надійшло з порушенням строків, встановлених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», виконавець може ініціювати припинення листування із заявником з порушеного питання.

Доповідна виконавця про необхідність підготовки відповіді заявнику щодо припинення з ним листування з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» та проєкт відповіді заявнику заступника директора  протягом 10 днів після отримання повторного звернення надається виконавцем до секретаря для інформування директора закладу.

Остаточне рішення про припинення розгляду таких звернень приймає директор.

Відповідь заявнику згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян» направляється за підписом директора (у разі його відсутності – виконуючим його обов’язки).

4.4. За бажанням заявника  письмова відповідь  на звернення  може бути направлена на адресу електронної пошти  заявника.  Відповідь надсилається у сканованому вигляді  із зазначенням усіх  необхідних реквізитів.

4.5. Відповідь  на письмове звернення, подане  в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про  захист персональних даних».

4.6. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо,  директор встановлює  необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

**5. Контроль та відповідальність за розгляд звернень громадян**

5.1. Контролю директором закладу за вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян, підлягають:

- заяви, скарги і пропозиції громадян, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади;

- звернення, у резолюціях директора, в яких зазначено конкретні завдання та строки виконання.

5.2. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймає директор  на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника та за потреби – органу влади.

5.3. Секретар після отримання письмових звернень від директора школи не пізніше ніж за п’ять днів до закінчення строку виконання доручення опрацьовує звернення, готує письмову відповідь авторам та за потреби – органам влади, і надають їх на підпис директору.

5.5. Директор після підписання відповіді заявнику приймає рішення про подовження до певної дати або припинення контролю за розглядом порушених питань, що посвідчується відповідним записом на другому екземплярі такого змісту «Контроль до » або «До справи».

5.6. Підписані директором школи відповіді та матеріали щодо розгляду звернень громадян передаються секретарю для внесення до журналу реєстрації заяв і скарг громадян на оформлення.

5.7. Для реагування, з метою попереджувального контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян, секретар щотижня надає дані про такі звернення директору закладу.

У разі недотримання зазначених строків виконавцями секретар інформує директора.

5.8. Посадові особи, які готують або підписують відповіді заявнику та за потреби – органу влади, несуть відповідальність за своєчасність, якість та повноту відповідей з питань, порушених заявником.

Додаток 3

до наказу по школі

від 27.08.2024 № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про порядок проведення особистого прийому громадян**

**в ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів»**

1. Особистий прийом громадян у ОЗ- «Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів проводиться:

1.1 директором школи згідно з затвердженим графіком;

1.2 заступниками директора школи з НВР та ВР з питань, вирішення яких належить до повноважень закладу, а також відповідно до функціонального розподілу обов’язків під час прийому директора.

2. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом по закладу та доводиться до відома громадян через розміщення на інформаційному стенді та сайті школи.

3. Секретар закладу, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором школи, веде журнал особистого прийому громадян директором , забезпечує направлення звернень, поданих на особистому прийомі, безпосередньо працівникам, до повноважень яких належить вирішення проблеми і прийняття в зв’язку з цим відповідних рішень.

4. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

5. За результатами розгляду звернень, що надійшли на особистому прийомі, при необхідності надання письмової відповіді, працівниками, яким доручено розгляд звернень готується проєкт відповіді заявнику та інформація за підписом директора школи.

6. Рішення про зняття звернення з контролю приймає директор закладу, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації, яка надійшла за розглядом звернення, або шляхом надання відповіді заявнику за особистим підписом. Рішення про необхідність додаткового контролю за розглядом звернення до остаточного вирішення питання приймає директор.

7. Секретар закладу, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором школи:

7.1 Забезпечує, відповідно до чинного законодавства України, першочерговий прийом (у дні прийому).

7.2 Контролює додержання графіка прийому громадян у закладі;

7.3. У разі, якщо особистий прийом громадян директором школи не може відбутися за графіком через поважні причини, він переноситься на інший день та час, який визначається директором, про що громадянам доводить до відома секретар закладу, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором.

У разі відсутності директора школи в дні особистого прийому через поважні причини, прийом може проводитися заступником директора з НВР або переноситься на наступний тиждень.

Додаток 4

до наказу по школі

від 27.08.2024 № \_\_\_\_

**ГРАФІК**

**особистого прийому громадян**

**дирекцією ОЗ-«Вікнянський ЗЗСО І-ІІІ ступенів»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Посада** | **П.І.П.** | **День тижня** | **Час прийому** |
| *Директор* | *Голик С.В.* | Вівторок | 14.00 – 17.00 |
| *Заступник директора з ВР* | *Фенюк Ю.С.* | Середа | 14.00 – 17.00 |
| *Заступник директора з НВР* | *Палій І.В.* | Четвер | 14.00 – 17.00 |
| *Заступник директора з ВР* | *Гогуш З.Г.* | П’ятниця | 14.00 – 17.00 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Дата | Короткий зміст | Власне ім’я Прізвище працівника[[1]](#footnote-1) | Дата та номер наказу, підставою якого є заява | До якої справи  долучено заяву (№ за Журналом обліку особових справ або за номенклатурою справ) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. Якщо реєструєте заяву про прийняття на роботу, вказуйте Ім’я По батькові Прізвище працівника. [↑](#footnote-ref-1)