



**НЕДОБОЇВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
ВІДДІЛ ОСВІТИ, КУЛЬТУРИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ
ДОЛИНЯНСЬКА ГІМНАЗІЯ
НЕДОБОЇВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ ДНІСТРОВСЬКОГО РАЙОНУ
ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
(ДОЛИНЯНСЬКА ГІМНАЗІЯ)**

вул.Макаренка,4 с.Долиняни Дністровський район Чернівецька область 60043
email:dolynianyzo@ukr.net

Код ЄДРПОУ 21441228

НАКАЗ

01.09.2022

№ /Г

с.Долиняни Дністровського району Чернівецької області

**Про затвердження годин прийому
громадян директором та заступником директора
З НВР (освітнього процесу)**

На виконання Закону України «Про звернення громадян»

НАКАЗУЮ:

1.Затвердити години прийому громадян директором та заступником директора З НВР (освітнього процесу), що додається.

2.Адміністрації гімназії:

2.1) Забезпечити виконання графіка особистого прийому громадян.

Упродовж 2023-2024 н.р.

2.2) Вести облік звернень громадян та здійснювати контроль за розглядом скарг, заяв і роз'яснювати проблеми, що виникли.

Упродовж 2023-2024 н.р.

2.3) Забезпечити створення умов для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та обов'язкове одержання відповіді на нього або особистий прийом.

Постійно

2.4) Виявляти та усувати причини скарг громадян, вирішувати питання про відповідальність осіб, із вини яких допущенні порушення, бюрократизм.

Постійно

2.5) Своєчасно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених громадянами.

3. Довганюк Оксані, відповідальній за сайт:

3.1. Розмістити даний наказ на сайті гімназії.

До 05.09.2023

4. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор

Валентина ПЕЛЕХАТА

З наказом ознайомлені:

_____ Наталія ГУЛЕЙ

_____ Оксана ДОВГАНЮК

Додаток

до наказу Долинянської гімназії

01.09.2023 № /Г

№ з/п	Дні тижня	Години прийому	Хто здійснює прийом громадян
1	Четвер	<u>10.00 – 12.00</u>	Директор гімназії Пелехата Валентина Михайлівна
2	Середа	<u>14.00 – 16.00</u>	Заступник директора з НВР (освітнього процесу) Гулей Наталія Русланівна

НАКАЗ

18.01.2021

№ 17 -ОД

**Про організацію роботи із
зверненнями громадян
у 2021 році**

Відповідно до Закону України « Про звернення громадян», 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 за № 348, Указу Президента України віж 07.02.2008 року за № 109/2008 « Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обгрунтованої відповіді, неухильного виконання норм чинного законодавства про звернення громадян, забезпечення основних принципів запобігання і протидії корупції , з метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян
НАКАЗУЮ:

1. Призначити Цимбал Світлану Миколаївну відповідальною за роботу зі зверненням громадян.
2. Ознайомити педагогічних працівників з довідкою про проведену роботу зі зверненнями громадян у Буйвалівському НВК за 2020 рік (додаток 1).
3. Адміністрації школи:
 1. Вважати роботу зі зверненнями громадян одним із пріоритетних завдань, спрямувати її на захист прав і свобод людини громадянина, зміцнення законності і правопорядку.
Протягом 2021 року
 2. Затвердити:
 - 2.1.1.графік прийому громадян директором НВК (додаток2);
 - 2.1.2.порядок роботи зі зверненнями громадян, що надійшли поштою та проведення особистого прийому(додаток2, додаток5);
 - 2.1.3. класифікатор звернень громадян(додаток3);
 - 2.1.4.класифікатор основних питань, що порушуються у зверненнях громадян по школі (додаток 4).
 4. Взяти під особистий контроль розгляд та виконання звернень громадян, особливо тих, що стосуються скарг на недоліки у роботі навчального закладу та педагогічних працівників для припинення неправомірних дій та скасування незаконного рішення.
Постійно
5. Забезпечити дотримання графіків проведення особистих прийомів громадян.
Постійно
6. Дотримуватися вимог ведення ділової документації та звернення громадян.
Постійно
7. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор**Світлана ЦИМБАЛ**

Додаток 1

до наказу Буйвалівської гімназії
від 18.01.2021 № 17-ОД

Довідка про роботу із зверненнями громадян за 2020 рік

На 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», вимог Конституції України, Закону України « Про звернення громадян», у Буйвалівському НВК протягом 2020 року проводилася робота зі зверненнями громадян.

З початку року був виданий наказ від 11.01.2020 № 17-ОД « Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році». Відповідальною особою за роботу із зверненнями громадян є директор НВК. Прийом громадян зі зверненнями проводиться за графіком, затвердженим наказом, який розміщений на інформаційному стенді в методичному кабінеті. Прийом громадян проводився щовівторка з 13 до 15 години та щосереди з 9 до 12 години. У закладі освіти ведеться журнал реєстрації звернень громадян, заяв та скарг громадян. Протягом 2020 року до закладу освіти надійшло 14 звернень, з них за типом: 8 усних та 6 письмови. Всі звернення зареєстровано належним чином. За видами звернення розподіляються на: характеристики на випускників НВК - 4 штуки, довідки про місце роботи - 4 штуки, заяви на надання безкоштовного харчування – 6 штук.

По зверненнях, що надійшли до закладу освіти протягом 2020 року вирішено позитивно 14. Звернень від Героїв Радянського Союзу, Героїв України, народних депутатів, депутатів місцевих рад, ветеранів Великої Вітчизняної війни протягом звітнього періоду не надходило. Від одиноких матерів не було звернень, від багатодітних сімей - 4 звернення.

Випадки відмов у прийнятті та розгляді звернень громадян у Буйвалівському НВК відсутні. Протягом 2020 року анонімних звернень не надходило.

Робота із зверненнями громадян у закладі освіти знаходиться на контролі. Проведено перевірку журналу реєстрації звернень громадян та журналу обліку особистого прийому громадян керівником закладу освіти, проаналізовано правильність їх ведення, характер та кількість звернень громадян до закладів протягом 2020 року. Виявлено, що сторінки журналів нумеруються, шнуруються, скріплюються печаткою та підписом керівника.

Проте робота зі зверненнями потребує більшої активізації, організованості, чіткого і своєчасного заповнення всіх звернень, які надходять до директора закладу. При заповненні журналів треба використовувати індекси, визначені у Класифікаторі звернень громадян.

Додаток 2

до наказу Буйвалівської гімназії
від 18.01.2021 № 17-ОД

**Графік прийому громадян
директором**

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Дні тижня
Цимбал Світлана Миколаївна	Директор	Понеділок
		П'ятниця

**ПОРЯДОК
роботи із зверненнями громадян**

I. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», 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», з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян керівництвом закладу освіти у кабінеті директора, прийому за місцем проживання громадян.

II. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень

1. Письмове звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно зчинним законодавством.

2. Письмові звернення можуть бути:

індивідуальні - звернення, що подані окремою особою;

колективні - звернення, що подані групою осіб;

повторні:

а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі

пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;

б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді в облдержадміністрації;

в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;

г) не вирішені по суті чи не в повному обсязі розглянуті питання, підняті в попередньому зверненні;

дублетні – це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій, ЗМІ за належністю до облдержадміністрації для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться;

анонімні – письмові звернення, не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, по яких неможливо встановити авторство.

3. Листи громадян, що надійшли на адресу закладу освіти поштою, отримує діловод школи та в день отримання передає директору.

4. Директор:

перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»;

визначає суть, характер і короткий зміст звернення;

перевіряє, чи є воно повторним або дублетним;

реєструє (заносять до журналу прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або роботи, телефон заявника, назву організації, індекс, дату супровідного листа, якщо звернення надійшло з інших органів, дати і реєстраційні індекси попередніх звернень), робить позначку «повторно», якщо звернення є таким, та додають особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому; якщо звернення взято на контроль органом влади вищого рівня, ставлять штамп «особливий контроль».

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень у закладі освіти здійснюється у день надходження.

6.Листи Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», а також звернення, що надійшли на розгляд за дорученнями Президента України, Прем'єр-міністра України або Голови Верховної Ради України, розглядаються особисто директором, а в разі його відсутності – заступником директора з навчально-виховної роботи.

7.Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто, у ньому не вказано прізвище, ім'я, по батькові або адреса, не підписане автором або немає дати, не викладено суть порушеного питання), повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у школі.

8.Рішення про повернення звернення авторові приймає директор. Відповідь заявнику з роз'ясненням ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» готує директор.

9.Анонімні звернення розгляду не підлягають.

10.Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень школи, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до облдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймає директор. Звернення направляється визначеному органу разом із супровідним листом, у якому міститься прохання повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

11.Опрацьовані листи реєструються у журналі звернення громадян.

12.Директор знайомиться зі змістом звернення, визначають виконавця, до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань, готують проект доручення і передають звернення на розгляд виконавцям. У разі потреби вносять пропозиції щодо комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце або за участю заявника, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв'язання проблем, які є підставою для звернення.

13.Розглянуті дирекцією письмові звернення підлягають для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям. У журналі реєстрації звернень громадян робиться запис про дату надходження звернень до школи.

14.Контролю за вирішенням питань, що зазначені у зверненнях громадян, підлягають: листи, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;

листи, в резолюції по яких вказано конкретні завдання та терміни.

15.Виконавці:

- заносять до журналу реєстрації звернень громадян резолюції керівництва та дату контролю;

- готують для відправки оригінали звернень з додатками та необхідну кількість копій звернень, якщо виконавців декілька. На оригіналі звернення ставиться запис «Взято на контроль. Додаток підлягає поверненню»;

- друкують повідомлення авторам про отримання звернення та порядок їх розгляду, якщо звернення не взято на контроль; - складають реєстр відправлень повідомлень авторам звернень .

16.Контроль за своєчасним розглядом звернень, виконанням доручень керівництва покладається на заступника директора.

17.Термін розгляду звернень установлюється керівництвом закладу освіти відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення приймає керівництво закладу, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

18.Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

19.Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, із контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань, в іншому випадку - інформація передається керівництву для

ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

III. Вирішення питань, що порушені у зверненнях громадян, і надання відповідей заявникам

1. Виконавці, які розглядають звернення громадян, зобов'язані уважно вивчити зміст звернення, факти, що наведені у листі, та питання, що потребують вирішення. У разі потреби вимагати у виконавців матеріали та з виїздом на місця перевіряти факти, що викладені у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати обставини, усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитися, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями громадян у разі необхідності спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, ґрунтовно аналізують отриману інформацію, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

2. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів, на підставі якого готується копія або проект відповіді заявнику. Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

3. За результатами розгляду звернень надається письмова відповідь заявникам за підписом керівника закладу.

4. Якщо звернення контролювалося органом влади вищого рівня, то інформації готуються в такому порядку:

- інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України за результатами розгляду звернень громадян готується виконавцями тільки за підписом голови облдержадміністрації (у разі його відсутності - виконуючим його обов'язки), заступниками голови облдержадміністрації відповідно до функціонального розподілу обов'язків, візується виконавцем і помічником голови облдержадміністрації;

- інформація до Адміністрації Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Верховної Ради України та інших центральних органів виконавчої влади готується виконавцями за підписом першого заступника, заступників голови обласної державної адміністрації, заступника голови - керівника апарату обласної державної адміністрації (відповідно до розподілу обов'язків), візується виконавцем і відповідними помічниками заступників голови облдержадміністрації.

5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику покладається на посадових осіб, яким доручено розгляд звернень.

6. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи, заявникам надані вичерпні відповіді. Не допускається визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

7. Відповідь інвалідам Великої Вітчизняної війни, звернення яких надійшли до закладу та розглянуті директором закладу, надаються за його особистим підписом або згідно з дорученням – заступникам.

8. Проекти відповідей готують виконавці, згідно з резолюціями керівництва, та надають їх відповідним помічникам для ознайомлення і погодження, після чого передають до відділу не пізніше ніж за 2 робочих дні до настання терміну виконання.

9. Якщо виконавців, згідно з резолюціями, декілька, збір інформації та узагальнення для надання відповіді громадянину здійснює виконавець, зазначений першим.

10. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється на ім'я того громадянина, чий підпис у зверненні перший або адреса якого вказана.

11. Підписані керівництвом відповіді заявникам оформл

