

МАЛОЛЮБАШАНСЬКА ГІМНАЗІЯ  
МАЛОЛЮБАШАНСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ  
КОСТОПЛЬСЬКОГО РАЙОНУ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

04.01.2022

с. Мала Любаша

№ 5

Про організацію роботи зі  
зверненнями громадян у 2022 році

На виконання Закону України «Про звернення громадян», 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», постанов Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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 форми власності, в засобах масової інформації» (зі змінами) і від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями, удосконалення організації розгляду порушених питань, розв'язання проблем, які спричиняють звернення громадян, і усунення недоліків у цій роботі

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистих прийомів громадян у закладі (далі –Порядок) (додаток 1).
2. Затвердити графік особистого прийому громадян адміністрацією Малолубашанської гімназії (додаток 2).
3. Створити належні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання відповіді на них.

4. Виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, оперативно вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення законодавства.
5. Своєчасно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених у зверненнях громадян.
6. Забезпечити облік звернень громадян та контроль за їх своєчасним розглядом і розв'язанням порушених у них проблем.
7. Систематично аналізувати і узагальнювати звернення громадян ( щорічно).
8. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор

Із наказом ознайомилася

О.Цимбалюк

Н.Лукомська

Додаток 2  
до наказу Малолюбашанської  
гімназії  
04.01.2022 № 5

Графік  
проведення особистого прийому громадян  
адміністрацією Малолюбашанської гімназії

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Час прийому
1.	Цимбалюк Оксана Андріївна	Директор	Понеділок 10.00-13.00
2.	Лукомська Наталія Миколаївна	Заступник директора з навчальної (навчально- виховної) роботи	Середа 12.00-15.00

**ПОРЯДОК**  
**організації та проведення особистого прийому**  
**громадян у Малолюбашанській гімназії**

**1. Загальні положення**

- 1.1. Цей Порядок регулює основні питання організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами у Малолюбашанській гімназії.
- 1.2. Посадові особи, які здійснюють особистий прийом громадян:
- директор закладу освіти;
  - заступник директора з навчальної (навчально-виховної) роботи.
- 1.3. Основними завданнями посадових осіб, які здійснюють прийом громадян, є:
- реалізація положень Закону України від 2 жовтня 1996 р. №2393/96-ВР «Про звернення громадян», інших законів, указів Президента України, актів Кабінету Міністрів України, наказів директора закладу освіти з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення;
  - сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни, відповідно до чинного законодавства.
- 1.4. Посадові особи, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», указами Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення», «Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів», Статутом Малолюбашанської гімназії, іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.

**2. Організація особистого прийому громадян**

- 2.1. Особистий прийом громадян здійснюється згідно із затвердженим графіком.
- 2.2. Посадові особи ( адміністрація закладу освіти) облік особистого прийому ведуть самотійно в окремих журналах особистого прийому громадян з дотриманням вимог з діловодства за зверненнями громадян та термінів розгляду.
- 2.3. Якщо з питання, за яким громадянин уже звертався раніше, то перед початком розгляду повторного звернення вивчаються всі наявні матеріали справи.

2.4. У заявника можуть бути затребувані документи, що засвідчують його особу або підтверджують відповідно до законодавства його повноваження на представництво. Відсутність таких документів може бути підставою для відмови в прийомі (ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»).

2.5. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

2.6. Посадова особа, яка веде особистий прийом, за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись законодавством та в межах компетенції, прийняти одне з таких рішень:

2.6.1. задовольнити прохання чи вимогу та повідомити відвідувачу про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2.6.2. відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

2.6.3. прийняти заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

2.7. Про результати розгляду звернення під час особистого прийому громадянинові, на його бажання, надається письмова або усна відповідь.

2.8. Якщо вирішити порушене в даному зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення.

2.9. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції адміністрації закладу освіти, то посадова особа, яка веде прийом, роз'яснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації необхідно звернутися і по можливості надає допомогу (повідомляє адресу, номери телефонів тощо).

2.10. Інформація про прийняття під час особистого прийому рішення вноситься до журналу особистого прийому громадян.

Після прийняття рішення щодо звернення громадянина посадова особа, яка проводила особистий прийом, інші залучені до участі в прийомі посадові особи та громадянин, його представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, як правило, ставлять свої підписи у журналі обліку особистого прийому громадян. Ці підписи свідчать про їх ознайомлення з таким рішенням.

2.11. За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у журналі особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо

проведення особистого прийому формуються у справу (за наявності письмових документів – заяви, відповіді, тощо).

2.12. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа має право залучає до їх розгляду працівників відділу освіти, молоді і спорту Малолюбашанської сільської ради або одержує від них необхідну інформацію.

2.13. У прийомі громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку.

2.14. Громадяни, визначені судом недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

2.15. Письмові звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому реєструються та розглядаються з додержанням вимог з діловодства за зверненнями громадян та термінів розгляду.

### **3. Відповідальність посадових осіб**

Посадові особи (адміністрація закладу освіти) несуть персональну відповідальність згідно з чинним законодавством за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів щодо здійснення особистого прийому громадян і розгляду їх звернень.