**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор Рингацької гімназії

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Оксана ОСТАФІЙЧУК

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 р.

**ПОРЯДОК**

**розгляду звернень громадян у** **Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради**

**І. загальні положення**

1. Цей Порядок установлює загальні вимоги до процедури розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строку їх розгляду, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради.

2. Розгляд звернень громадян у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради є складовою механізму реалізації прав громадян щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків та оскарження дій посадових осіб Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради, установ та підприємств, що належать до сфери його управління.

3. Здійснення визначених законодавством повноважень Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об’єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання в подальшому таким порушенням.

4. Діловодство за зверненнями громадян у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради ведеться окремо від інших видів діловодства.

5. Відповідальним за організацію діловодства за зверненнями громадян у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради є директор гімназії та організатор діловодства.

Організація діловодства за зверненнями громадян у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради покладається на організатора діловодства, яка забезпечує:

реєстрацію звернень громадян, що надходять до Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради;

проведення прийому громадян у приміщенні Рингацької гімназії Новоселицької міської ради із залученням у разі необхідності в телефонному режимі працівників відповідних структурних підрозділів;

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні відповідей, дотриманням строку розгляду звернень громадян, а також організацією діловодства за зверненнями громадян та зберіганням документів у структурних підрозділах Рингацької гімназії Новоселицької міської ради покладається на їх керівників.

6. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, установлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, Законами України “Про судоустрій і статус суддів”, “Про доступ до судових рішень”, “Про виконавче провадження” і “Про запобігання корупції”.

**ІІ. Попередній розгляд та облік звернень**

1. Звернення, оформлені належним чином та подані в установленому законодавством порядку, приймаються та підлягають попередньому розгляду.

Попередній розгляд звернень громадян здійснюється в день їх надходження або наступного робочого дня в разі їх надходження після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та інші неробочі дні. Листи вищих посадових осіб держави щодо звернень громадян, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

Попередній розгляд звернень здійснюється з метою визначення:

повноти дотримання вимог до оформлення звернення, визначених статтею 5 Закону України “Про звернення громадян”;

ознак надходження та виду звернення;

належності порушених питань до повноважень Рингацької гімназії Новоселицької міської ради;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону України “Про звернення громадян” не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати заявника.

2. За видами звернення поділяються на:

заява (клопотання) − звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

звернення громадян − викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

пропозиція (зауваження) − звернення громадян, у якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і органів місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, удосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

скарга − звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб.

3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні звернення − звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) уперше звернулася (звернулися) до Рингацької гімназії Новоселицької міської ради з певним питанням.

Повторні звернення − звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв’язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк  вирішення, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні звернення − звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на вирішення за належністю до Рингацької гімназії Новоселицької міської ради.

Неодноразові звернення − звернення особи (групи осіб), які надійшли до Рингацької гімназії Новоселицької міської ради з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його вирішення ще не закінчився.

Масові звернення − звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

4. Звернення може бути подане  окремою особою (індивідуальне) та групою осіб (колективне).

5. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усні звернення громадян, викладені за допомогою засобів телефонного зв’язку через телефонну “гарячу лінію”, приймаються посадовою особою шляхом унесення відповідних даних до форми реєстрації усного звернення, що подається на особистому прийомі громадян або за допомогою засобів телефонного зв’язку через телефонну “гарячу лінію”.

У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

Письмове звернення громадянина надсилається поштою на адресу Рингацької гімназії Новоселицької міської ради або передається під час особистого прийому громадян особисто громадянином чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Письмове звернення громадянина може бути надіслане з використанням мережі Інтернет шляхом надсилання електронного звернення в довільній формі з дотриманням вимог до звернення, установлених статтею 5 Закону України “Про звернення громадян”, на визначену електронну поштову адресу для подання електронних звернень громадян або на офіційну електронну поштову адресу Рингацької гімназії Новоселицької міської ради  rungach.nvk1@gmail.com

 Звернення, викладені громадянином на особистому прийомі громадян, що проводиться згідно із затвердженим графіком, розглядаються уповноваженими посадовими особами Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради безпосередньо під час особистого прийому. У разі неможливості вирішення порушених у зверненнях питань безпосередньо на особистому прийомі вони приймаються та розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно за його бажанням, про що робиться відмітка в реєстраційно-моніторинговій картці Рингацької гімназії Новоселицької міської ради.

6. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також повинно бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику необхідно надіслати відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день або час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Письмове звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, реєструється у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради, додається до відповідної номенклатурної справи та повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями за підписом начальника не пізніше як через десять днів з дня його надходження.

Електронне звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями засобами електронного зв’язку У разі повторного надходження електронного звернення від цього заявника, оформленого відповідно до вимог законодавства, воно підлягає реєстрації в Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради.

Електронне звернення, оформлене без дотримання вимог законодавства, не підлягає реєстрації до моменту надходження відповідно оформленого звернення.

7. У разі відсутності додатків, зазначених у письмовому зверненні, або окремих аркушів складається акт про повернення документів (додаток 1) у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику, а другий зберігається у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради.

8. Скарги в інтересах неповнолітніх осіб подаються їх законними представниками.

Скаргу в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, що здійснює правозахисну діяльність, які отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені згідно із законодавством.

9. Після попереднього розгляду усні, письмові, електронні звернення громадян підлягають реєстрації. Метою реєстрації звернень у Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради є забезпечення їх обліку та розгляду.

10. Звернення громадян реєструються в окремому журналі Рингацької гімназії Новоселицької міської ради “Звернення громадян”.

11. Реєстраційний індекс індивідуальних звернень громадян складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення та відповідного року. Реєстраційний індекс колективних звернень складається з літер “Ко”, порядкового номера звернення та відповідного року.

Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом із зверненням.

**ІІІ. Звернення громадян, які не підлягають розгляду та вирішенню**

1. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Головним виконавцем такого звернення подається доповідна записка керівництву Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради для прийняття рішення щодо зняття його з розгляду.

2. Не розглядаються:

повторні звернення до Рингацької гімназії Новоселицької міської ради від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

скарги, подані з порушенням строку, передбаченого статтею 17 Закону України “Про звернення громадян”.

Скарга на рішення, що оскаржувалося, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в строк, передбачений законодавством України.

3. Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом Рингацької гімназії Новоселицької міської ради, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

**ІV. Розгляд звернень та підготовка відповідей**

1. Розгляд звернень громадян Рингацькою гімназією Новоселицької міської ради передбачає об’єктивне, всебічне та вчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку заяв чи скарг, опрацювання зібраної інформації, прийняття рішення відповідно до законодавства, підготовку та погодження проекту відповіді, подання на підпис директору гімназії Новоселицької міської ради та інформування заявника про результати розгляду.

2. Вирішення звернень громадян забезпечують посадові особи, зазначені в резолюції керівництва Рингацької гімназії Новоселицької міської ради.

Співвиконавці відповідають за підготовку пропозицій на належному рівні та їх своєчасне подання головному виконавцю.

Пропозиції, зауваження та роз’яснення чи інформацію щодо їх відсутності співвиконавці зобов’язані подати головному виконавцю в першій половині строку, визначеного для вирішення звернення.

За своєчасний та якісний розгляд звернень відповідають усі зазначені в резолюції виконавці.

3. Головний виконавець під час розгляду звернень громадян, в межах компетенції зобов’язаний:

уважно вивчати зазначені в них питання;

об’єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення, у яких йдеться про недоліки в роботі Рингацької гімназії Новоселицької міської ради, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, оскаржуються рішення службових осіб;

уживати заходів відповідно до законодавства для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень, усунення причин, які призвели до порушення;

розглядати та вирішувати питання, що наведені у зверненнях, відповідно до повноважень у встановлений законом строк, а саме не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, або його заступник встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п’яти днів;

якщо питання, порушені у зверненні громадянина, не належать до компетенції Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради, у строк не більше п’яти днів переслати таке звернення громадянина за підписом керівництва Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомити громадянину, який подав звернення;

не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями;

не допускати безпідставного передання розгляду звернень іншим органам.

Рішення, які приймаються за результатами розгляду звернень громадян, повинні бути вмотивовані відповідно до законодавства.

4. Працівник, відповідальний за розгляд звернень громадян, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов’язаний через особу, передати іншому працівнику за погодженням керівника всі нерозглянуті звернення.

5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

6. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

7. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це порушує права та законні інтереси громадян. Не допускається з’ясування даних про особу, що не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в будь-якій формі, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до справи.

8. У разі якщо у зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, є інші питання, нові факти, звернення не вважається повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

9. Рішення про відмову в задоволенні вимог або проханні, викладених у зверненні, доводиться заявнику в письмовій формі за підписом керівництва гімназії Новоселицької міської ради з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також з роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

10. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо їх вирішення та заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

11. Відповідь на звернення громадянина оформлюється державною мовою відповідно до Закону України “Про забезпечення функціонування української мови як державної”, якщо інше не встановлено законом.

12. Реєстрація листів-відповідей на звернення громадян здійснюється в журналі вихідної документації Рингацької гімназії Новоселицької міської ради під час накладення підписантом кваліфікованого електронного підпису.

13. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

14. Відправлення листів-відповідей на звернення громадян на поштову адресу здійснюється централізовано Рингацькою гімназією Новоселицької міської ради.

Відповідь на електронне звернення за підписом керівництва Рингацькій гімназії Новоселицької міської ради надсилається на вказану заявником електронну поштову адресу головним виконавцем самостійно.

**V. Строк розгляду звернень громадян**

1. Строк розгляду звернень громадян обчислюється в календарних днях. Датою вирішення звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них.

2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються в строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх надходження.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва Рингацької гімназії Новоселицької міської ради встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку вирішення.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

На обґрунтовану письмову вимогу строк розгляду звернення може бути скорочено.

3. Звернення, запити, листи народних депутатів України, що надходять в інтересах громадян, розглядаються в порядку, визначеному абзацом третім пункту 13 частини першої статті 24 Законом України “Про статус народного депутата України”, а саме в разі необхідності народний депутат надсилає пропозиції, заяви та скарги громадян органам державної влади, органам місцевого самоврядування та їх посадовим особам, установам та організаціям, до повноважень яких належить розгляд звернень громадян чи вирішення порушених у них питань по суті. Про результати розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян органи та посадові особи зобов’язані повідомити громадянина, від якого надійшло звернення, і народного депутата в строки, встановлені Законом України “Про звернення громадян”.

4. Пропозиції, заяви і скарги, одержані від громадян, депутат місцевої ради згідно з частиною другою статті 12 Закону України “Про статус депутатів місцевих рад” може надсилати до відповідних органів, підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності, об’єднань громадян, якщо вирішення питань належить до їх повноважень. Зазначені органи зобов’язані розглянути їх відповідно до закону і про результати повідомити заявника, а також депутата місцевої ради.

**VІ. Організація моніторингу розгляду звернень громадян**

1. Моніторинг розгляду звернень громадян здійснюється директором гімназії та організатором діловодства метою забезпечення своєчасного та належного їх вирішення.

2. У структурних підрозділах безпосередній контроль за розглядом звернень покладається на їх керівників.

3. Звернення вважаються розглянутими і знімаються з контролю після вирішення завдань, надсилання повідомлень про результати заінтересованим установам і особам або в разі надання іншого підтвердження вирішення.

**VІІ. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян**

1. Оригінали письмових звернень формуються в номенклатурні справи.

2. Після розгляду паперового звернення громадянина в лівому кутку нижнього поля на лицьовому боці аркуша, що містить реєстраційний номер Рингацької гімназії Новоселицької міської ради, проставляється відмітка про його вирішення. Відмітка про вирішення свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна включити до справи.

Відмітка повинна містити слова “До справи”, посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, посаду та прізвище виконавця.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

3. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку.

У разі отримання повторного звернення громадянина або появи додаткових документів вони підшиваються до зазначеної групи документів.

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не було надано, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформлюється згідно з Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

5. Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначається номенклатурою справ.

6. Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архіву Рингацької гімназії Новоселицької міської ради через два роки після завершення діловодства за ними.

7. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи, які створені під час роботи зі зверненнями громадян, підлягають знищенню в установленому порядку