

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 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 чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним 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 школі;

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 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 школи поштою, отримує бібліотекар 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»;

визначаю 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 додає 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 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 авторів 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 авторів приймає директор. Відповідь заявнику з роз'ясненням ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» та підписом 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 школи, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймають заступники директора за напрямками діяльності. 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 реєстрації звернень громадян.

12. Директор знайомиться зі змістом звернення, визначає виконавця, до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань, готує проект доручення і передає звернення на розгляд виконавцям.

У разі потреби приймає рішення 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 указано 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 заступників директора.

17. Термін розгляду звернень установлюється керівництвом закладу 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. Порядок організації і проведення особистого прийому громадян в закладі

1. Прийом громадян здійснюється щодня у кабінеті директора школи з 9.00 до 17.00 крім суботи, неділі та святкових днів.

2. Вхід громадян до приймальні вільний.

3. Інформація про порядок особистого прийому громадян в закладі і графік прийому розміщуються на інформаційному стенді в школі.

4. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами (крім неповнолітніх дітей). Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

5. Особистий прийом громадян директором, заступниками проводиться згідно із затвердженими графіками та з питань, вирішення яких належить до повноважень адміністрації, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків між заступниками.

5.1. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», проводиться першочергово у дні прийому згідно з графіком.

IV. 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 закладу та розглянуті директором закладу, надаються за його особистим підписом або згідно з дорученням – заступникам.

8. Проекти відповідей готують виконавці, згідно з резолюціями керівництва закладу, 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 оформляються встановленому порядку і відправляються заявнику.

12. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом року у закладі за територіальним і алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або надходження додаткових документів вони підшиваються до цієї справи. Забороняється зберігання справ у виконавців. Керівництво може надати справу заявника виконавцю за його запитом тільки під розпис для роботи з ним у приміщенні закладу, в інших випадках – тільки окремі копії документів.

13. За першою вимогою заявника матеріали розгляду його звернення надаються йому для ознайомлення.

Класифікатор звернень громадян

I. Характеристика звернення

1. За формою надходження

1.1. Поштою

1.2. На особистому прийомі

1.3. Через уповноважену особу

1.4. Через органи влади

1.5. Через засоби масової інформації

1.6. Від інших органів, установ, організацій

2. За ознакою надходження

2.1. Первинне

2.2. Повторне

2.3. Дублетне

2.4. Неодноразове

2.5. Масове

3. За видами

3.1. Пропозиція (зауваження)

3.2. Заява (клопотання)

3.3. Скарга

4. За статтю авторів звернень

4.1. Чоловіча

4.2. Жіноча

5. За суб'єктом

5.1. Індивідуальне

5.2. Колективне

5.3. Анонімне

6. За типом

6.1. Телеграма

6.2. Лист

6.3. Усне

7. За категоріями авторів звернень

7.1. Учасник війни

7.2. Дитина війни

7.3. Інвалід Великої Вітчизняної Війни

7.4. Інвалід війни

7.5. Учасник бойових дій

7.6. Ветеран праці

7.7. Інвалід I групи

7.8. Інвалід II групи

7.9. Інвалід III групи

7.10. Дитина – інвалід

7.11. Одинокa мати

7.12. Мати – героїня

7.13. Багатодітна сім'я

7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи

7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС

7.16. Герой України

7.17. Герой Радянського Союзу

7.18. Герой Соціалістичної Праці

7.19. Дитина

7.20. Інші категорії

8. За соціальним станом авторів звернень

8.1. Пенсіонер

8.2. Робітник

8.3. Селянин

8.4. Працівник бюджетної сфери

8.5. Державний службовець

8.6. Військовослужбовець

8.7. Підприємець

8.8. Безробітний

8.9. Учень, студент

8.10. Служитель релігійної організації

8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена

8.12. Інші

9. За результатами розгляду

9.1. Вирішено позитивно

9.2. Відмовлено у задоволенні

9.3. Дано роз'яснення

9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»

9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»

9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 1 Закону України «Про звернення громадян»

Класифікатор основних питань, що порушуються у зверненнях громадян по школі

150. Освіта. (Згідно Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858)

150.1. Надання архівних довідок.

150.2. Кадрові питання (звільнення, працевлаштування).

150.3. Ремонт навчального закладу, поліпшення матеріально-технічної бази, придбання комп'ютерів, підвіз дітей.

150.4. Функціонування школи.

150.5. Морально-етичний клімат в колективі.

150.6. Вирішення житлово-комунальних питань.

150.7. Сприяння вступу до навчальних закладів.

150.8. Покращення стану справ у освітянській галузі.

150.9. Педагогічне навантаження педагогів, пільги вчителів, виконання ст.57 Закону України «Про освіту».

150.10. Робота працівників обслуговуючого персоналу.

150.11. Надання матеріальної допомоги.

150.12. Інше.