

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказом по ліцею

від «15» 09 2023 р. № 89

Директор ліцею

О.О. Сасіна



ПОЛОЖЕННЯ  
про порядок розгляду звернень  
громадян у Комунальному закладі  
«Пісочинський ліцей  
«Джерело»  
Пісочинської селищної ради  
Харківського району  
Харківської області»

1. Розгляд письмових звернень громадян, у тому числі батьків або законних представників учнів у Комунальному закладі «Пісочинський ліцей «Джерело» Пісочинської селищної ради Харківського району Харківської області» здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян» зі змінами, 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», Інструкції з діловодства у закладах загальної середньої освіти, затвердженої наказом МОНУ від 25.06.2018 № 676, 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, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348 (зі змінами).

2. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Комунального закладу «Пісочинський ліцей «Джерело» Пісочинської селищної ради Харківського району Харківської області» особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. 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 школи [pisochinzosh@gmail.com](mailto:pisochinzosh@gmail.com)

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 пошту

адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

4. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

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.

6. Звернення, що надійшли до ліцею, реєструються особою, відповідальною за організацію діловодства за зверненнями громадян, облік письмових пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, у день надходження та передаються на розгляд директору школи.

7. Реєстрація звернень здійснюється відповідно до вимог Інструкції з діловодства. В ліцеї застосовується журнальна форма обліку реєстрації пропозицій, заяв і скарг. Письмові звернення, що надійшли засобами електронного зв'язку, роздруковуються та реєструються як письмові звернення, в журналі реєстрації звернень громадян, отриманих засобами електронного зв'язку.

8. Директор ліцею у триденний термін розглядає письмові звернення громадян та дає виконавцям відповідні доручення з вирішення порушених питань, про що робиться запис у журналі реєстрації письмових звернень громадян.

9. Відповідно до резолюцій директора ліцею забезпечується направлення звернень відповідальним виконавцям протягом робочого дня.

10. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень освітнього закладу, пересилаються за належністю відповідному органу в термін, що не перевищує 5 днів з моменту реєстрації, про що повідомляється автору звернення.



11. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор закладу, про що повідомляється особі, яка подала звернення, в термін не більше 5 днів з дня надходження повторного звернення.

12. Звернення, які потребують подання інформації про результати розгляду до вищих органів виконавчої влади беруться на контроль особою, яка відповідає за організацію обліку письмових заяв, скарг, звернень громадян. На першому аркуші звернення ставиться «Контроль».

13. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень. На письмове звернення заявнику обов'язково надається письмова відповідь за особистим підписом директора ліцею. 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. Відповідь на письмове звернення, подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

14. 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 ліцею 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.

15. Рішення про зняття звернень з контролю приймає директор закладу шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення або шляхом надання відповіді заявнику за особистим

підписом. Рішення про необхідність додаткового контролю за розглядом звернення до остаточного вирішення питання приймає директор ліцею.

16. Особа, відповідальна за роботу з організації обліку письмових заяв, скарг, звернень громадян, здійснює контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, у разі необхідності інформує про порушення термінів розгляду директора ліцею.

17. Заступник директора школи з НВР, який відповідає за аналітично-методичну роботу зі зверненнями громадян, щорічно готує аналітичні матеріали про розгляд письмових звернень громадян у ліцеї.

18. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються особі, яка відповідає за діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

19. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає 5 років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому чинним законодавством.

20. Для прийняття усних звернень громадян, отриманих засобами телефонного зв'язку, визначається телефон «гарячої лінії» КЗ «ПЛ «Джерело» (057) 742-72-66)

21. Усне звернення, отримане засобами телефонного зв'язку, реєструється та записується працівником, який отримав звернення, в журналі реєстрації «Усні звернення, які надійшли в телефонному режимі».

22. При надходженні усного звернення має бути озвучено прізвище, ім'я, по – батькові, місце проживання громадянина, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання, вимоги, тощо. Також мають бути озвучені засоби зв'язку із заявником, якими він бажає отримати відповідь.

23. Звернення, яке надходить без дотримання вимог п. 22 даного Положення, не розглядається та не реєструється, про що повідомляється заявнику під час розмови.

24. Розгляд усного звернення, отриманого засобами телефонного зв'язку, здійснюється з урахуванням термінів розгляду звернень громадян згідно з чинним законодавством безпосередніми виконавцями відповідно до резолюцій директора ліцею.

25. За бажанням заявника йому може бути надана письмова відповідь на звернення, направлена способом, який повідомив заявник.