Додаток 1

до наказу ЗДО №15«Джерельце»

від 01.04.2024 р. №15 -од

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок розгляду письмових звернень громадян**

**в ЗДО№ 15 «Джерельце»**

1. **Порядок розгляду письмових звернень громадян** в ЗДО №15 «Джерельце» регламентує механізми надходження та опрацювання в закладі письмових звернень громадян, взаємодії працівників у закладі із забезпечення оперативного розгляду письмових звернень.
2. Порядок надходження та опрацювання письмових звернень громадян в ЗДО № 15 «Джерельце» здійснюється відповідно до законів України "Про звернення громадян", "Про внесення змін до закону України "Про звернення громадян "щодо електронного звернення та електронної петиції",  Указу Президента України від 07 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", 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, затвердженої постановою Кабінету міністрів України від 14 квітня 1997 року №348, Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858.
3. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до закладу особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку( електронне звернення).
4. Письмові звернення в електронній формі направляються на адресу електронної пошти ЗДО №15 «Джерельце» **dnz\_15\_dg@ukr.net** .
5. Звернення, що надійшли до ЗДО №15, реєструються посадовою особою, відповідальною за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян (далі – відповідальна посадова особа) у день надходження згідно з Класифікатором звернень громадян.
6. При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп закладу із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.
7. У разі особистого подання письмового звернення до закладу, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп закладу, дата надходження та вхідний номер звернення.
8. Письмові звернення, що надійшли в електронній формі, роздруковуються та реєструються як письмові звернення.
9. Облік письмових звернень здійснюється відповідальною посадовою особою, а у разі її відсутності – посадовою особою, що її заміщує, у відповідному журналі.
10. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.
11. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, в.о.директора закладу, згідно з чинним законодавством, може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду питання готується відповідальним виконавцем.
12. Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, у закладі не розглядаються, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до закладу.
13. Звернення, в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж  через десять днів від дня його надходження.
14. В.о.директора закладу, розглядає та накладає резолюцію щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд. Після розгляду звернення протягом робочого дня передаються відповідальній посадовій особі.
15. Безпосередній виконавець протягом двох днів з дня отримання звернення на виконання може, у разі потреби, звернутися до в.о.директора, щодо зміни накладеної резолюції або її доповнення.
16. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень ЗДО пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до закладу, про що повідомляється громадянину який подав звернення.
17. Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до відповідного органу чи посадової особи, до повноважень якого входить розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до закладу,  підписує, а у разі його відсутності – заступник (відповідно до розподілу обов'язків).
18. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим працівникам, дії чи рішення яких оскаржуються.
19. Підготовку матеріалів для передачі звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва закладу, оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відповідальна посадова особа. Термін розгляду зазначається у журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян.
20. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в закладі, якщо у резолюції керівника, що розглядав звернення, надано доручення поінформувати про результати розгляду.
21. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в закладі, письмова відповідь заявникам надається за підписом або його заступника (відповідно до розподілу обов'язків).
22. Відповідь заявнику на початку має містити у лівому кутку короткій зміст питання за формою "Про…" та шанобливе звернення з використанням імені та по батькові заявника – "Шановний(а)…!" У разі, якщо ім'я та по батькові заявника невідомі, використовується форма з прізвищем заявника – "Шановний(а) пане(пані)…!". Безпосередньо перед підписом посадової особи відповідь закінчується фразою – "З повагою".
23. За бажанням заявника письмова відповідь направляється в електронній формі на адресу електронної пошти заявника. Для відправлення в електронній формі письмова відповідь має бути відсканованою на офіційному бланку школи із зазначенням вихідного реєстраційного номера за підписом відповідної посадової особи.
24. Відповідь на письмове звернення, яке подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України "Про захист персональних даних".
25. 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, посадова особа, що надала доручення щодо розгляду звернення, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника до закінчення основного терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.
26. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в закладі разом із проектом відповіді керівника заявнику та матеріалами звернення надаються посадовій особі, відповідальній за ведення діловодства у закладі.
27. Посадова особа, відповідальна за ведення діловодства, протягом одного робочого дня передає директору проект відповіді, яка підготовлена відповідальними виконавцями, разом з матеріалами звернень для підписання.
28. Протягом трьох робочих днів з дня отримання відповідальною посадовою особою, інформація про результати розгляду відповідальними виконавцями за зверненнями громадян разом з копіями відповідей заявникам, надається відповідним працівникам для зняття відповідних звернень з контролю.
29. Після розгляду матеріали звернень протягом одного робочого дня повертаються відповідальній посадовій особі.
30. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про постановку на контроль відповідного звернення, шляхом накладання резолюції "До справи "на інформації про результати розгляду звернення.
31. У разі необхідності відповідна посадова особа може залишити звернення на контролі до остаточного рішення та інформування заявника про остаточні результати розгляду. В такому випадку, заявнику до кінця остаточного розгляду його звернення, надається проміжна відповідь у встановлений чинним законодавством термін.
32. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються відповідальній посадовій особі для

централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

1. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

Додаток 2

до наказу ЗДО №15«Джерельце»

від 01.04.2024 р. №15 -од

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок опрацювання усних звернень громадян, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку,**

**в ЗДО № 15 «Джерельце»**

1. Порядок опрацювання усних звернень громадян в ЗДО №15 «Джерельце» (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в ЗДО №15 усних звернень громадян, взаємодії у закладі із забезпечення оперативного розгляду усних звернень, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку.

2. Усні звернення громадян, які надійшли до ЗДО №15 за допомогою засобів телефонного зв'язку, розглядаються відповідно до ст. 5 Закону України "Про внесення змін до закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції" та у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

3. Для надходження та прийняття усних звернень громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку у ЗДО №15 визначається номер телефону та відповідальна посадова особа.

4. Усне (телефонне) звернення, яке надійшло до ЗДО, записується посадовою особою та реєструється у журналі реєстрації "Усних звернень, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку" за наступною формою:

№ п/п

ПІБ, місце проживання громадянина

Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги

Поштова адреса (електронна адреса), на яку заявник бажає отримати відповідь, номер телефону або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | ПІБ,місце проживання громадянина | Зміст порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги | Поштова адреса (електронна адреса), на яку заявник бажає отримати відповідь, номер телефону або  відомості про інші засоби зв'язку з ним |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

5. При надходженні усного (телефонного) звернення має бути озвучено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, також має бути озвучено поштову (електронну) адресу, на яку заявник бажає отримати відповідь, номер телефону або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

6. Анонімне звернення, яке надходить без дотримання зазначених вимог не розглядається, про що повідомляється громадянину під час телефонної розмови та відмовляється у реєстрації такого звернення.

7. Розгляд усних звернень, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку у ЗДО№15 «Джерельце», здійснюється з урахуванням термінів розгляду, передбачених чинним законодавством безпосередніми виконавцями згідно з резолюціями керівництва закладу.

Додаток 3

до наказу ЗДО №15«Джерельце»

від 01.04.2024 р. №15 –од

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок проведення особистих прийомів громадян керівництвом ЗДО №15 «Джерельце»**

1. Організація особистих прийомів громадян керівництвом закладу здійснюється відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування".
2. Особистий прийом громадян в ЗДО №15 «Джерельце» проводиться в.о.директора відповідно з питань, які належать до повноважень закладу відповідно до графіку особистого прийому громадян.
3. Особисті прийоми громадян проводяться згідно із затвердженим графіком. Графік прийомів громадян затверджується наказом по закладу.
4. Графік особистих прийомів громадян доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-порталі закладу щороку.
5. У разі необхідності відповідальна посадова особа надає допомогу громадянину у визначенні посадової особи, до якої необхідно записатися на прийом відповідно до специфіки питання, яке порушує громадянин, та компетенції відповідних посадових осіб.
6. Відповідальна посадова особа за організацію особистого прийому громадян директором та введення журналу обліку особистого прийому громадян:
   1. Контролює додержання графіку прийому громадян у закладі.
   2. Використовує для поточної роботи (опрацювання документів, роз'яснювальна робота тощо) робочий час, упродовж якого особистий прийом не проводиться.
   3. При наявності резолюції "Роз'яснено на місці" доводить до громадянина, питання якого розглядалося на особистому прийомі, про те, що письмова відповідь йому не надсилатиметься.
   4. У разі, якщо прийом відповідною посадовою особою не може відбутися за графіком через поважні причини, відповідальна посадова особа сповіщає громадян про його перенесення(відміну) та за допомогою засобів телефонного зв'язку повідомляє про наступний прийом, який, як правило, переноситься на наступний тиждень.
   5. Відповідає за централізоване формування справ щодо розгляду звернень, поданих заявником на особистому прийомі, які повернулися до відповідальної посадової особи закладу з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення від відповідального виконавця. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.
   6. Контролює термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, який складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.
7. У разі відсутності відповідної посадової особи особистий прийом може проводити інша посадова особа закладу яка заміщує відповідну посадову особу .
8. Посадові особи, які проводять особистий прийом, здійснюють записи у відповідному журналі обліку особистого прийому.
9. Якщо вирішити порушені громадянином в усному зверненні питання на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.
10. Відповідь заявникам за результатами розгляду звернень, які надійшли на особистому прийомі, готується посадовими особами, яким доручено розгляд звернень, за підписом керівництва школи.
11. Відповідальна посадова особа забезпечує, згідно із дорученням керівництва , підготовку матеріалів для надання на розгляд звернень, поданих на особистому прийомі, працівникам закладу, до повноважень яких належить вирішення питань.
12. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль, шляхом накладання резолюції "До справи" на інформації про результати розгляду звернення.

Додаток 4

до наказу ЗДО №15«Джерельце»

від 01.04.2024 р. №15 -од

**Графік**

**проведення особистого прийому громадян адміністрацією**

**ЗДО №15 «Джерельце» Павлоградської міської ради**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Прізвище, ім’я, по батькові** | **Посада** | **Час прийому** |
| 1 | Паршук Світлана Михайлівна | В.о. директора | Понеділок, середа, п’ятниця  09.00-12.00 |