

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду письмових звернень громадян та
письмових звернень громадян засобами електронного зв'язку
в Бужанському ліцеї Мар'янівської селищної ради Луцького району
Волинської області

1. Загальні положення

1.1. Положення визначає організаційні засади приймання, реєстрації, проходження та розгляду письмових пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян (далі - звернення громадян) в Бужанському ліцеї Мар'янівської селищної ради Луцького району Волинської області (далі – Заклад), а також контролю за виконанням доручень директора Закладу наданих у процесі та за результатами розгляду звернень громадян.

1.2. Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян» із змінами від 02.06.2016 р. № 1404-VIII, Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №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 форм власності, в засобах масової інформації» (далі - Інструкція), 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».

1.3. Інформація про реєстрацію, проходження та облік звернень громадян фіксується в журналі реєстрації звернень громадян.

1.4. Всі звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли на адресу школи, після їх виконання формуються у справи і зосереджуються у відповідального за діловодство, де зберігаються протягом п'яти років у хронологічному порядку.

1.5. Відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян в Закладі покладається на відповідального за діловодство (далі – діловод).

1.6. Ведення діловодства зі зверненнями громадян в Закладі здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та покладається на відповідального за діловодство.

2. Приймання і реєстрація письмових звернень громадян

2.1. Письмові 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.

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 Закладу buzhanyschool@ukr.net контактну форму на сайті Закладу.

2.2. Письмові звернення громадян та письмові звернення громадян засобами електронного зв'язку, що надійшли до школи, отримує діловод яка:

- реєструє їх у день надходження в журналі реєстрації звернень громадян Закладу відповідно до вимог Інструкції;

- роздруковує письмові звернення, що надійшли засобами електронного зв'язку, та реєструє як письмові звернення в журналі реєстрації звернень громадян;

- визначає вид звернення згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»;

- перевіряє їх на відповідність вимогам статті 5, 7 та 8 Закону України «Про звернення громадян».

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

2.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян», п.п.2.3 даного Положення, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у Зкладі.

Відповідь заявнику з роз'ясненням вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян» надає Зклад.

2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3. Розгляд письмових звернень громадян

3.1. Директор школи, а у разі його відсутності – заступник, на якого покладено виконання обов'язків директора ліцею, особисто розглядає звернення громадян, що надійшли до школи і надає доручення для його виконання.

3.2. У разі надання доручення щодо розгляду звернення громадян кільком виконавцям узагальнену відповідь на звернення готує перший виконавець, зазначений у резолюції, якщо не визначено іншого, і надає інформацію не менш, ніж за три дні до закінчення контрольного строку виконання доручення.

3.3. У разі, якщо вирішення питань, порушених у письмових зверненнях громадян, не належить до повноважень Закладу, вони пересилаються відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше п'яти днів з дня надходження до Закладу, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

3.4. Звернення громадян, розгляд порушених питань, які належить до компетенції Закладу, не пізніше, ніж на другий день після реєстрації, направляються до виконавця із зазначенням строку для підготовки проєкту відповіді заявнику за підписом директора.

3.5. Якщо виконавець вважає, що розгляд отриманого звернення громадян не належить його компетенції, він не пізніше, ніж за 2 дні після отримання повертає до директора оригінали звернення та надає інформацію з обґрунтуванням необхідності зняття питання з контролю.

Після повернення звернення виконавець вносить дані до журналу реєстрації звернень громадян Закладу та направляє матеріали розгляду даного звернення:

- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції іншого виконавця – безпосередньо виконавцю;
- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції заступників директорів – за належністю відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян».

3.6. Звернення, що містять скаргу громадян на дії працівників школи надаються директором школи на розгляд керівництву.

4. Підготовка відповідей на письмові звернення громадян

4.1. Проєкти відповідей щодо розгляду звернень громадян готуються заступником директора із зазначенням виконавця.

4.2. Заступники директора у процесі виконання покладених на нього завдань щодо розгляду звернень громадян, взаємодіють з вчителями та працівниками школи та готують відповіді на підставі інформацій.

Отримані інформації надаються виконавцем до діловода.

4.3. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина, з того ж самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення особи, визнаної судом недієздатною, звернення, що надійшло з порушенням строків, встановлених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», виконавець може ініціювати припинення листування із заявником з порушеного питання.

Доповідна виконавця про необхідність підготовки відповіді заявнику щодо припинення з ним листування з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» та проєкт відповіді заявнику заступника директора протягом 10 днів після отримання повторного звернення надається виконавцем до діловода для інформування директора Закладу.

Остаточне рішення про припинення розгляду таких звернень приймає директор Закладу.

Відповідь заявнику згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян» направляється за підписом директора Закладу (у разі його відсутності – виконуючим його обов'язки).

4.4. 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.

4.5. Відповідь на письмове звернення, подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

4.6. 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 Закладу 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.

5. Контроль та відповідальність за розгляд звернень громадян

5.1. Контролю директором Закладу за вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян, підлягають:

- заяви, скарги і пропозиції громадян, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади;
- звернення, у резолюціях директора Закладу, в яких зазначено конкретні завдання та строки виконання.

5.2. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймає директор Закладу на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника та за потреби – органу влади.

5.3. Діловод після отримання письмових звернень від директора Закладу не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення строку виконання доручення опрацьовує звернення, готує письмову відповідь авторам та за потреби – органам влади, і надають їх на підпис директору Закладу.

5.5. Директор Закладу після підписання відповіді заявнику приймає рішення про продовження до певної дати або припинення контролю за розглядом порушених питань, що посвідчується відповідним записом на другому екземплярі такого змісту «Контроль до » або «До справи».

5.6. Підписані директором Закладу відповіді та матеріали щодо розгляду звернень громадян передаються діловоду для внесення до журналу реєстрації звернень громадян на оформлення.

5.7. Для реагування, з метою попереджувального контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян, діловод щотижня надає дані про такі звернення директору Закладу.

У разі недотримання зазначених строків виконавцями діловод інформує директора Закладу.

5.8. Посадові особи, які готують або підписують відповіді заявнику та за потреби – органу влади, несуть відповідальність за своєчасність, якість та повноту відповідей з питань, порушених заявником.