



ТАВРІЙСЬКА МІСЬКА РАДА
ЛІЦЕЙ № 2 ТАВРІЙСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ
(ЛІЦЕЙ № 2 ТАВРІЙСЬКОЇ МР)
НАКАЗ

22.02.2024

м. Таврійськ

№ 19/1/о

Про організацію роботи
зі зверненнями громадян у 2024 році

Відповідно до законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 07.02.1997 №348, з метою забезпечення виконання Указу 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», підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян,

НАКАЗУЮ:

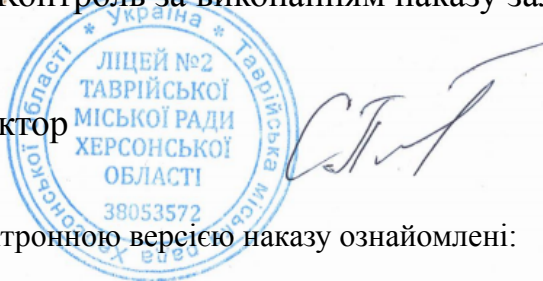
1. Здійснювати класифікацію індексу основних питань, що порушуються у зверненнях громадян до індексів

Індекс	Зміст
150	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
150.1	Влаштування дітей в заклади освіти
150.2	Соціальний захист педагогічних працівників
150.3	Праця і заробітна плата (питання призначення, звільнення, надання матеріальної допомоги, працевлаштування та інші)
150.4	Охорона здоров'я

150.5	Морально-етичний клімат у колективах закладів освіти
150.6	Поліпшення матеріально-технічної бази. Ремонт закладів освіти
150.7	Поновлення документів про освіту
150.8	Надання архівних довідок, роз'яснень
150.9	Організація освітнього процесу
150.10	Інше

2. Затвердити графіки особистого прийому громадян директором закладу та його заступниками на 2022 рік (додаток 1).
3. Довести графіки особистого прийому до працівників закладу, батьків шляхом оприлюднення графіків на вебсайті закладу (до 23.02.2024).
4. Затвердити Положення про порядок організації та проведення особистих прийомів громадян директором та заступниками директора Ліцею №2 Таврійської міської ради Херсонської області (додаток 2).
5. Забезпечити своєчасний та якісний розгляд звернень громадян, надання повних та обґрунтованих відповідей (постійно).
6. Проводити аналіз роботи зі зверненнями громадян (щоквартально).
7. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор



Світлана ПЛЯСЕЦЬКА

З електронною версією наказу ознайомлені:



Додаток 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ від 22.02.2024 року №19/1/о

Директор ліцею №2

Світлана ПЛЯСЕЦЬКА

**ГРАФІК ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН
АДМІНІСТРАЦІЄЮ ЛІЦЕЮ №2 ТАВРІЙСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Посада, прізвище, ім'я, по батькові	Дні тижня	Години прийому
ПЛЯСЕЦЬКА Світлана Олексіївна Директор	Середа П'ятниця	14.00-16.00 0662972123
РОБАК Юлія Юріївна заступник директора з НВР	Середа	15.00-16.00 0960701737
КРИЛОВА Марія Володимирівна заступник директора з НВР	П'ятниця	14.00-15.00 0501599406
СКАЧКОВА Ольга Степанівна заступник директора з НВР	Вівторок	14.00-15.00 0953656687 (вайбер / телеграм)

ГРЕК Ірина Володимирівна Заступник директора з НВР	Понеділок	14.00-15.00 0953577517
--	-----------	---------------------------



Додаток 2
ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ від 22.02.2024 року №19/1/о
Директор ліцею №2
Світлана ПЛЯСЕЦЬКА

ПОЛОЖЕННЯ про особистий прийом громадян в Ліцеї №2 Таврійської міської ради Херсонської області

І. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні положення щодо організації та проведення особистого прийому громадян з особистих питань в Ліцеї №2 Таврійської міської ради Херсонської області (далі – Ліцей №2 Таврійської МР).

1.2. Особистий прийом громадян в Ліцеї №2 Таврійської МР здійснюється відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, Законів України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР “Про звернення громадян” із змінами від 02.06.2016 № 1404-VIII”, Указу 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. Особистий прийом громадян в Ліцеї №2 Таврійської МР проводиться за допомогою мобільного зв'язку, офіційних соціальних мереж закладу, відеоконференцій директором закладу та здійснюється відповідно до графіка, який затверджено відповідним наказом закладу.

1.4. Звернення громадян на особистий онлайн-прийом потребує пред'явлення документів, що посвідчують особу.

1.5. Особистий прийом громадян директором здійснюється за попереднім записом та в день прийому.

1.6. Особистий прийом громадян проводиться директором, а у разі його відсутності заступником директора, який виконує обов'язки директора.

1.7. Організацію особистого прийому громадян здійснює секретар школи, яка веде документообіг директора закладу відповідно до розподілу обов'язків.

1.8. До участі у проведенні особистого прийому громадян директором закладу можуть залучатися заступники директора.

1.10. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом закладу та доводиться до відома громадян через розміщення на вебсайті Ліцею №2 Таврійської МР.

1.11. У разі, якщо особистий прийом громадян директором закладу не може відбутися за графіком через поважні причини, він переноситься на інший день та час, який

визначається директором, про що громадянам доводить до відома секретар, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором закладу.

У разі відсутності директора закладу в дні особистого прийому через поважні причини, прийом може проводитися заступником директора, який виконує обов'язки директора школи, або переноситься на наступний тиждень.

1.12. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

За результатами розгляду звернень, що надійшли на особистому прийомі, при необхідності надання письмової відповіді, заступниками директора, яким доручено розгляд звернень, готується проект відповіді заявнику та інформація за підписом директора школи.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає директор школи, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформацію, яка надійшла за розглядом звернення, або шляхом надання відповіді заявнику за особистим підписом. Рішення про необхідність додаткового контролю за розглядом звернення до остаточного вирішення питання приймає директор школи.

1.13. Особистий прийом можуть здійснювати заступники директора відповідно до функціональних обов'язків та повноважень згідно з графіком, який розміщений на вебсайті закладу.

II. Запис на особистий прийом громадян директором закладу

2.1. Попередній запис на особистий прийом громадян директором закладу проводиться за телефоном 0662972123.

2.2. Під час запису громадян на особистий прийом директором школи, питаннями секретаря з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові громадянина, місце проживання, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином особисто для обґрунтування свого звернення, заповнюється журнал реєстрації особистого прийому встановленого зразка.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються змісту звернення.

Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані цією особою.

2.3. Запис на особистий прийом директором заклад проводиться виключно з питань, що відносяться до його функціональних повноважень. Неналежність питання до компетенції директора є підставою для відмови у записі на прийом.

2.4. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

- визнані судом недієздатними при наявності такої інформації у Ліцеї №2 Таврійської МР (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);
- стосовно яких прийнято рішення про припинення розгляду звернень (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);
- звернення яких знаходяться в стадії розгляду і остаточне рішення по них ще не прийнято;
- звернення яких належить до компетенції місцевих органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування, але громадянин до них не звертався;
- якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції директора закладу. У цьому випадку директор надає роз'яснення щодо шляхів їх вирішення по суті, із зазначенням органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, куди в подальшому необхідно звернутися заявникові;
- при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або на нього надано аргументоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

У разі виникнення непорозумінь із заявником секретар свої подальші дії погоджує з директором закладу.

2.5. У разі повторного звернення громадянина на особистий прийом, директором вивчаються архівні матеріали з порушеного питання та готується їх підбірка.

III. Розгляд звернень на особистому прийомі громадян директором закладу

3.1. Секретар за особистим прийомом громадян забезпечує позачергове звернення Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, громадян з обмеженими фізичними можливостями.

3.2. Директор закладу під час особистого прийому громадян:

- розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності);
- керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право, за результатами розгляду, прийняти одне з наступних рішень:
- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і термін виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти на електронну пошту закладу або в через вайбер / телеграм письмову заяву або скаргу (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому та подальший порядок і термін розгляду його звернення.

3.3. Під час проведення особистого онлайн-прийому громадян можуть бути присутні заступники директора, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з громадянами, які прийшли на особистий прийом (за бажанням останніх).

3.4. Директор закладу, який здійснює особистий онлайн-прийом, для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань, може залучити до їх з'ясування заступників директора або одержати від них матеріали та потрібну інформацію, що необхідні для розгляду питань, порушених у зверненні громадянина.

3.5. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом допускаються виключно за участі їхніх законних представників.

3.6. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

Про результати розгляду звернення заявник повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

3.7. Діловодство за зверненнями громадян на особистому прийомі проводиться відповідно до «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», затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами).