



У К Р А Ї Н А
ОПОРНИЙ ЗАКЛАД «ПІДГАЄЦЬКА ЗАГАЛЬНООСВІТНЯ
ШКОЛА І-ІІІ СТУПЕНІВ ПІДГАЄЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ»
вул.В.Стуса, 1, м.Підгайці 48000
e-mail: pidhaitsi@ukr.net Код ЄДРПОУ 21138866

Н А К А З

03.01.2022

м. Підгайці

№ 02-од

***Про організацію роботи
щодо розгляду звернень громадян в
опорному закладі «Підгаєцька
ЗОШ І-ІІІ ступенів» та філіях
на 2022 рік***

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади, виконання статті 22 Закону України «Про звернення громадян», 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. Взяти до уваги інформацію про стан роботи щодо виконання Закону України «Про звернення громадян» в опорному закладі та філіях у 2021 році (додаток 1).
2. Затвердити графік прийому громадян директора, заступників директора на 2022 рік (Додаток 2).
3. Затвердити Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян.(Додаток 3).
4. Затвердити Положення про порядок проведення особистого прийому громадян (Додаток 4).
5. Призначити Мощар Л.Й., секретаря опорного закладу, відповідальною за ведення діловодства за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян.

6. Мощар Л. Й., секретарю опорного закладу:

6.1. Вести діловодство зі зверненнями громадян відповідно до Інструкції з ведення ділової документації в опорному закладі «Підгаєцька ЗОШ І-ІІІ ступенів» від 28.12.2021 р. № 303-од.

Протягом року

6. 2. Готувати аналітичну довідку за зверненнями громадян і подавати директору опорного закладу.

Щороку до 15 січня 2022 р.

7. Вчителю інформатики опорного закладу Джулинській Г. А. опублікувати на сайті закладу графік прийому громадян до працівників навчального закладу, учнів, батьків та громадськості.

До 16.01.2022 р.

8. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор опорного закладу

Галина ТАРАС

З наказом ознайомлені:

Пеляк Л. І.

Джулинська Г. А.

Семенець О. М.

Сулятицька Г. Я.

Мощар Л. Й.

Додаток 1
до наказу опорного закладу
від 03.01.2022р. № 2-од

ІНФОРМАЦІЯ
про стан роботи щодо виконання
Закону України «Про звернення громадян» у 2021 році
в опорному закладі та філіях

В опорному закладі та філіях забезпечено безперешкодний, кваліфікований та неупереджений прийом громадян згідно графіка особистого прийому громадян.

Робота щодо виконання Закону України «Про звернення громадян» в опорному закладі спрямована на неухильне виконання норм чинного законодавства про звернення громадян, забезпечення реалізації конституційних прав громадян на інформацію та звернення. Проаналізовано стан роботи зі зверненнями громадян. За видами звернень переважають заяви та клопотання від батьків про влаштування дітей на навчання, переведення на навчання у інші заклади, причини відсутності учнів у закладі, працевлаштування працівників. Всі заяви прийнято, діти влаштовані на навчання до закладу. Для влаштування дітей з особливими освітніми потребами до заяв надано витяги з висновками обстеження дітей спеціалістами Підгаєцького інклюзивно-ресурсного центру.

Зверталось 38 осіб до закладу:

- з питань працевлаштування – 14 осіб (працевлаштовано – 7);
- з питань звільнення – 3;
- з питань відрахування учнів – 12 осіб;
- проходження педагогічної практики – 1 особи;
- відсутність дітей у школі – 4;
- про зменшення тижневого навантаження, читати інші предмети – 3 педпрацівники;
- про видачу довідки про закінчення 10 класу – 1 особа.

Згідно заяв батьків, наказів опорного закладу:

- зараховано під час освітнього процесу 2 учні,
- звільнено - 1 учня;
- переведено з Бронгалівської до Поплавської ЗОШ І-ІІ ступенів – 13 учнів.

Всі питання вирішено позитивно або надано роз'яснення. Особливій увазі підлягали питання, з якими зверталися окремі категорії громадян визначені ст. 14, 15, 16 Закону України «Про звернення громадян».

Порушення термінів розгляду звернень громадян у закладі освіти не було.

З метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення у закладі призначено наказом від 03.01.2022 № 2-од відповідального за ведення діловодства, за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян, запроваджено класифікацію індексу основних питань, що порушуються у зверненнях громадян.

В опорному закладі проводяться особисті прийоми громадян адміністрацією закладу. Наказом по закладу затверджений графік прийому громадян директором і заступниками директора, розглянуто 38 звернень громадян.

Графік прийому громадян та порядок звернення громадян оприлюднено у фойє та на сайті закладу. Прийом громадян проводиться регулярно у встановлені дні та години.

Відповіді на звернення оформлюються згідно до вимог законодавства про мови, приділяється увага питанням, які потребують термінового і першочергового розв'язання та уваги керівництва закладу освіти.

Регулярно через засоби масової інформації, шкільний веб-сайт розповсюджуються матеріали про роботу закладу освіти, його діяльність, функціонування освітньої та виховної систем. На окремих веб-сторінках «Прозорість та інформаційна відкритість закладу освіти» і «Публічна інформація» розміщено Статут, освітні програми, звіти, кошторис, звіти про використання позабюджетних коштів, графік прийому громадян, моніторингові дослідження якості освіти в закладі.

Адміністрація опорного закладу освіти тримає на постійному контролі стан дотримання та виконання чинних законодавчих актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, розпоряджень і рішень Підгаєцької районної ради, накази управління освіти Підгаєцької міської ради та Підгаєцького центру професійного розвитку педагогічних працівників.

Керівництвом опорного закладу вживаються заходи щодо забезпечення відкритості та прозорості своєї роботи.

Додаток 2
до наказу опорного закладу
від 03.01.2022 р. № 2-од

Графік
прийому громадян адміністрацією опорного закладу
«Підгаєцька загальноосвітня школа I-III ступенів
Підгаєцької міської ради» на 2022 рік

№ п/п	Прізвище, ім'я, по батькові особи	Посада	Дні прийому	Час прийому
1.	Тарас Галина Петрівна	Директор	Понеділок	15 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰
2.	Пеляк Людмила Іванівна	Заступник директора з навчальної роботи	Середа	15 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰
3.	Бойко Галина Петрівна	Заступник директора з навчально-виховної роботи	Вівторок Четвер	15 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰ 15 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰
4.	Зварич Роман Михайлович	Завгосп	П'ятниця	15 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰

Адреса для письмових звернень громадян:

Україна, 48000, м. Підгайці, вул. В.Стуса,1

E-mail: pidhaitsi@ukr.net

Додаток 3
до наказу опорного закладу
від 03.01.2022 р. № 2-од

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду письмових звернень громадян
в опорному закладі «Підгаєцька ЗОШ І-ІІІ ступенів Підгаєцької міської ради
Тернопільської області»

1. Розгляд письмових звернень громадян в опорному закладі «Підгаєцька ЗОШ І-ІІІ ступенів Підгаєцької міської ради Тернопільської 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 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, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 зі змінами.

2. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до опорного закладу «Підгаєцька ЗОШ І-ІІІ ступенів Підгаєцької міської ради Тернопільської 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 закладу pidhaitsi@ukr.net

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.

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 пізніше 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 закладу, 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 закладу.

7. Реєстрація звернень здійснюється відповідно до вимог 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 14.04.1997 № 348 зі змінами. В закладі застосовується журнальна форма обліку реєстрації пропозицій, заяв і скарг.

8. Письмові звернення, що надійшли засобами електронного зв'язку, роздруковуються та реєструються як письмові звернення, в журналі реєстрації звернень громадян, отриманих засобами електронного зв'язку.

9. Директор закладу 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.

10. Відповідно до резолюцій директора закладу забезпечується направлення звернень відповідальним виконавцям протягом робочого дня.

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

12. 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.

13. 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».

14. 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 закладу.

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».

15. 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.

16. 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 закладу.

17. 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 закладу.

18. Відповідальний за роботу зі зверненнями громадян, щорічно готує аналітичні матеріали про розгляд письмових звернень громадян в закладі.

19. 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.

20. 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.

Додаток 4
до наказу опорного закладу
від 03.01.2022р. № 2-од

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок проведення особистого прийому громадян,
порядок розгляду письмових звернень громадян
в опорному закладі «Підгаєцька ЗОШ I-III ступенів Підгаєцької міської ради
Тернопільської області»

1. Особистий прийом громадян в опорному закладі «Підгаєцька ЗОШ I-III ступенів Підгаєцької міської ради Тернопільської області» проводиться:

1.1. Директором закладу згідно з затвердженим графіком;

1.2. Заступниками директора опорного закладу з НР та НВР з питань, вирішення яких належить до повноважень закладу, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків під час прийому директора закладу.

2. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом по закладі та доводиться до відома громадян через розміщення на інформаційному стенді та сайті закладу.

3. Відповідальний за організацію особистого прийому громадян директором закладу, веде журнал особистого прийому громадян директором закладу, забезпечує направлення звернень, поданих на особистому прийомі, безпосередньо працівникам, до повноважень яких належить вирішення проблеми і прийняття в зв'язку з цим відповідних рішень.

4. 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, працівниками, яким доручено розгляд звернень готується проект відповіді заявнику та інформація за підписом директора закладу.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає директор закладу, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації, 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 закладу.

5. Відповідальний за організацію особистого прийому громадян директором закладу:

5.2. Контролює дотримання графіка прийому громадян у закладі;

5.3. Використовує для поточної роботи (опрацювання документів, роз'яснювальна робота тощо) робочий час, упродовж якого особистий прийом не проводиться;

5.4. При наявності резолюції «Роз'яснено на місці» доводить до відома заявника про те, що йому письмова відповідь надсилатися не буде.

6. 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 відповідальним за організацію особистого прийому громадян директором закладу.

У разі відсутності директора закладу в дні особистого прийому через поважні причини, прийом може проводитися заступниками директора з НР та НВР або переноситься на наступний тиждень.