



**КРАСНОКУТСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
БОГОДУХІВСЬКОГО РАЙОНУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

МУРАФСЬКИЙ ЛІЦЕЙ

Н А К А З

01.01.2024

с. Мурафа

№ 17

**Про підсумки роботи зі звернення
громадян у 2023 році та організацію
роботи із зверненням громадян у 2024 році**

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення електронної петиції, 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, з метою забезпечення права кожного громадянина на звернення, на доступ до інформації, що знаходиться у володінні ліцею, активізації громадської думки та залучення батьківської громадськості до формування життєвого середовища ліцею проводиться системна робота із зверненнями громадян. У закладі складений графік прийому громадян адміністрацією:

Цовма Л.М., директор ліцею, понеділок - з 15⁰⁰ до 18⁰⁰, середа - з 9⁰⁰ до 12⁰⁰;

В юнник Л.М., ЗДНВР, вівторок - з 9⁰⁰ до 11⁰⁰, четвер - з 13⁰⁰ до 15⁰⁰;

Бабак Н.М., ЗДВР, п'ятниця - з 14⁰⁰ до 16⁰⁰.

Чергові на посту №1 фіксують прихід громадян до ліцею й допомагають разом із черговим адміністратором та черговими вчителями визначитися із місцем проведення зустрічі.

У 2023 році до директора ліцею надійшло 11 звернень громадян. Були проведені зустрічі з громадянами, яких цікавили різні питання:

- щодо організації освітнього процесу в ліцеї;
- щодо проведення спортивних секцій;
- набір учнів на навчання до 1 класу;
- військово-професійна орієнтація юнаків та дівчат випускних класів;
- про відсутність на навчальних заняттях;
- щодо навчальних досягнень здобувачів освіти.

Виходячи із зазначеного та відповідно до Закону України «Про звернення громадян» **н а к а з у ю:**

1.Адміністрації ліцею:

1.1. Продовжити планомірну, системну, роботу із зверненнями громадян у 2024 році.

Постійно

2.1. Нести відповідальність за опрацювання, систематизацію, аналіз та контроль щодо задоволення запитів на інформацію, а також прийом громадян.

Постійно

2.2. Заслухати звіт з цього питання на нараді при директорові з метою недопущення формального, бюрократичного ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян.

Травень 2024 року

2.3. Забезпечити дотримання 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, у засобах масової інформації, затвердженої наказом Міністерства освіти і науки України 13.02.2018 № 136.

Постійно

2.4. Здійснювати прийом письмових звернень, клопотань, враховуючи вимоги до письмових звернень.

Постійно

2.5. Ознайомлювати громадян з різноманітною діяльністю адміністрації ліцею, педагогічного та учнівського колективу.

Постійно

2.6. Вести облік звернень громадян та здійснювати контроль за розглядом скарг, заяв і розв'язанням проблем, що виникли, систематично аналізувати та узагальнювати звернення громадян з метою виявлення причин, що породжує звернення.

Упродовж 2024 року

2.7. Виявляти та усувати причини скарг громадян, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм.

За потреби

2.8. Нести персональну відповідальність за розгляд звернень громадян та організацію їх особистого прийому.

Постійно

2.9. Негайно приймати відповідні рішення на основі результатів аналізу та узагальнення звернень громадян.

За потреби

3. Відповідальність за виконання наказу залишаю за собою.

Директор

Людмила ЦОВМА

План заходів
Мурафського ліцею
щодо дотримання Закону України «Про звернення громадян»

№ з/п	Зміст роботи	Термін виконання	Відповідальні	Примітка
1	Забезпечення дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 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» шляхом	Постійно	Адміністрація ліцею	
2	Створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень	За потреби	Адміністрація ліцею	
3	Забезпечувати контроль за ходом розгляду звернень громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної, за неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян	Протягом 2024р.	Адміністрація ліцею	

4	Проводити аналітичну роботу щодо причин заяв та скарг громадян, окремих проблем, що порушуються в зверненнях	Протягом 2024 р.	Директор ліцею	
5	Забезпечувати безумовне дотримання графіків особистого прийому громадян з метою недопущення формального ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян	Протягом 2024р.	Адміністрація ліцею	
6	Оперативно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених громадянами	Протягом 2024р.	Адміністрація ліцею	
7	Забезпечити дотримання 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, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858.	Протягом 2024р.	Адміністрація ліцею	

8	Проводити аналіз надходження звернень громадян за показниками Класифікатора.	Щоквартально	Адміністрація ліцею	
9	Підготовка річного звіту по роботі із зверненням громадян	Щорічно, під час звіту директора ліцею перед громадськістю	Директор ліцею	