

ПОРЯДОК
організації роботи зі зверненнями громадян
в ДНЗ (ясла-садок) комбінованого типу «Джерельце» №15

1. Загальні положення

1.1. Порядок організації роботи зі зверненнями громадян в ДНЗ №15 (далі за текстом – Порядок) розроблено відповідно до ст.40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами та доповненнями), 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 (із змінами), інших законодавчих актів та визначає основні організаційні засади роботи зі зверненнями громадян (далі за текстом – звернення) в дошкільному навчальному закладі (ясла-садок) комбінованого типу «Джерельце» №15 Енергодарської міської ради (далі за текстом – ДНЗ №15).

1.2. Відповідальність за організацію роботи та стан діловодства за зверненнями громадян в ДНЗ №15 несе директор.

1.3. Відповідальність за зміст відповідей по розгляду звернень несе директор.

1.4. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства. Порядок ведення діловодства за зверненнями, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

1.5. Відповідальність за діловодство за зверненнями громадян в ДНЗ №15 покладається на посадову особу призначену наказом.

1.6. Порядок прийому громадян в ДНЗ №15 визначається директором.

1.7. Здійснення контролю за роботою зі зверненнями громадян в ДНЗ №15 покладається на директора.

2. Вимоги до звернень громадян

2.1. На розгляд приймаються звернення, які адресовано або направлено на розгляд в ДНЗ №15.

2.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.3. Особливою формою колективного звернення громадян до ДНЗ №15 є електронна петиція, яка подається та розглядається в порядку, передбаченому статтею 23 Закону України «Про звернення громадян».

2.4. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефонні «гарячі лінії».

Усні звернення в ДНЗ №15 приймаються та записуються (реєструються) посадовою особою за такими телефонним номером: **+380997800654** – у кабінеті директора.

Письмові звернення надсилаються поштою на адресу: вул. Університетська, буд.64, аудиторія 508-а, м. Запоріжжя, 69011, або передаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, до кабінету директора ДНЗ №15 у робочі дні:

Понеділок – середа з 07.00 до 16.00 (15.00 –у передсвяткові дні)

Четвер – з 10.00 до 17.30 (16.00 –у передсвяткові дні)

П'ятницю – з 07.00 до 15.00 (14.00 –у передсвяткові дні)

У святкові, вихідні дні та під час обідньої перерви з 11.00 до 11.30 у робочі дні звернення громадян не приймаються.

Письмові звернення також можуть бути надіслані з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу dnz15enerhodar@gmail.com.

2.5. 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою [статті 7](#) Закону України «Про звернення громадян».

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

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

2.6. Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

3. Діловодство за зверненнями громадян

3.1. Усі звернення, що надійшли до ДНЗ №15 незалежно від їх виду та способу доставки реєструються у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян.

3.2. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі обліку особистого прийому громадян.

3.3. На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп для реєстрації вхідних документів із зазначенням дати надходження та вхідного номера звернення,

які переносяться з оригіналу звернення. Така копія повертається громадянину.

3.4. Реєстраційний індекс звернення, що надійшло до ДНЗ №15, складається з порядкового номера, за яким його внесено до журналу реєстрації, індексу справи за номенклатурою, початкової літери прізвища заявника. Складові реєстраційного індексу записують через дріб, наприклад: 5/01-33/Д

3.5. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «Повторно» і підбирається все попереднє листування.

3.6. Пропозиції, заяви і скарги одного й того самого громадянина з одного й того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до ДНЗ №15 (дублетні), обліковуються за реєстраційними індексами першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: 23/01-33/Д/1, 23/01-33/Д/2, 23/01-33/Д/3.

3.7. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

3.8. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного номера та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами про їх вирішення.

3.9. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті до посадової особи, яка веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами для централізованого формування справи.

3.10. Формування і зберігання справ зі зверненнями у виконавців забороняється.

3.11. Звернення розміщуються у справі в алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються у м'яку обкладинку у такому порядку: спочатку звернення, потім відповідь на нього, потім матеріали з його розгляду. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

3.12. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

3.13. Пропозиції, заяви і скарги та документи щодо їх розгляду і

вирішення централізовано зберігаються у особи призначеної наказом ДНЗ №15 в закритій шафі.

3.14. Відповідальність за збереження документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на особу відповідальну за діловодство за зверненнями громадян.

3.15. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами, скаргами визначається зведеною номенклатурою справ управління.

3.16. Після закінчення строку зберігання за рішенням експертної комісії справи із зверненнями знищуються у відповідному порядку.

4. Порядок розгляду письмових звернень громадян

4.1. Розгляд пропозицій (зауваження) громадян.

Директор розглядає звернення, пропозиції (зауваження) та повідомляє громадянина про результати розгляду.

Пропозиції (зауваження) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються завідувачем особисто.

4.2. Розгляд заяв (клопотань)

Директор розглядає заяви (клопотання), об'єктивно і вчасно, перевіряє викладені в них факти, приймає рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечує їх виконання, повідомляє громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються завідувачем особисто.

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається **тим органом**, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

4.2. Розгляд скарг

Скарга на дії чи рішення посадової особи подається у порядку підлеглості посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням — безпосередньо до суду.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються завідувачем особисто.

Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками. Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність. До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

4.3. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до ДНЗ №15 має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

4.4. **Керівник ДНЗ №15 та інші** посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;

скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

4.5. Терміни розгляду звернення

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, директором ДНЗ №15 встановлюється 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. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

В ДНЗ №15 розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

5. Порядок проведення особистого прийому

5.1. Керівник та інші посадові особи ДНЗ №15 зобов'язані проводити особистий прийом громадян з питань, що відносяться до їх компетенції.

5.2. При відсутності посадової особи прийом здійснює посадова особа, яка призначена виконувати її обов'язки.

5.3. Прийом громадян проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час в кабінеті завідувача ДНЗ №15.

5.4. Графіки прийому громадян посадовими особами ДНЗ №15 доводяться до відома громадян через розміщення їх на інформаційному стенді, сайті ДНЗ №15.

Перелік посадових осіб, які проводять прийом громадян, та графіки його проведення зазначається у наказі про графіки роботи працівників закладу.

5.5. На інформаційних стендах в ДНЗ №15 також розміщується інформація щодо номерів телефонів «гарячих ліній», графіків проведення особистого та виїзних прийомів посадовими особами органів вищого рівня, а саме: Департаменту освіти і науки Запорізької облдержадміністрації та виконавчого комітету Енергодарської міської ради.

5.6. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті. У разі повторного звернення громадянина вивчаються архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

5.7. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

5.8. У разі коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

5.9. З урахуванням рішення, прийнятого під час особистого прийому, особа відповідальна за роботу зі зверненнями громадян опрацьовує проекти доручень і подає їх на розгляд відповідальним посадовим особам.

5.10. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян. У журналі записуються дані про громадян, які звернулися на прийом, короткий зміст питань, з якими вони звернулися, і результати їх розгляду.

5.11. Облік особистого прийому громадян, що проводиться директором ДНЗ №15, здійснюється особою відповідальною за ведення діловодства за зверненнями громадян.