

Н А К А З

29.08.2025

м. Дніпро

№ 059Г-аг

**Про організацію роботи щодо розгляду
звернень громадян у закладі**

З метою удосконалення порядку та підвищення ефективності проведення розгляду звернень громадян, керуючись ст. 40 Конституції України, Законом України «Про звернення громадян» зі змінами

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у Гімназії № 101 ДМР (додаток 1).
2. Затвердити Положення про порядок проведення особистого прийому громадян у Гімназії № 101 ДМР (додаток 2).
3. Затвердити Положення про порядок розгляду звернень, отриманих засобами телефонного зв'язку у Гімназії № 101 ДМР (додаток 3).
4. Затвердити графік особистого прийому громадян у 2025-2026 н. р.:
 - 4.1. Директором Гімназії № 101 ДМР:
щотижнево – понеділок – 15.00 – 17.00 год.; четвер – 09.00 – 11.00 год.
 - 4.2. Заступниками директора:
вівторок – 08.00 – 17.00 год. – Паратська А., заступник директора з НР;
середа – 08.00 – 10.00 год. – Перепаденко С., заступник директора з НР;
четвер – 08.00 – 12.00 год. – Герасименко І., заступник директора з НР;
п'ятниця – 15.00 – 17.00 год. – Похваліта Н., заступник директора з ГР;
5. Покласти на секретаря Страшко Р. обов'язки відповідальної особи за організацію діловодства за зверненнями громадян, відповідно до Інструкції з діловодства та доручити Страшко Р. організацію особистого прийому директора школи, ведення журналу прийому та здійснення контролю за виконанням доручень.
6. Доручити Перепаденко С., заступнику директора гімназії з НВР, організацію роботи по розгляду звернень громадян у Гімназії № 101 ДМР, забезпечення роботи «телефону довіри» (093 282 77 99) та покласти контроль за станом роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованому навчальному закладі.
7. Меркулову І. до 30.09.2025 р. здійснити оновлення інформації на сайті закладу з питань роботи із зверненнями громадян.
8. Координаційну роботу та контроль щодо виконання наказу залишаю за собою.

Директор

Алла ШЕПЕЛЬ

З наказом від 29.08.2025 № 059Г-к/тр «Про організацію роботи щодо розгляду звернень громадян узакладі» ознайомлена:

_____ І. МЕРКУЛОВ

_____ С. ПЕРЕПАДЕНКО

_____ І. ГЕРАСИМЕНКО

_____ Н. ПОХВАЛІТА

_____ А. ПАРАТСЬКА

_____ Р. СТРАШКО

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду письмових звернень громадян
Дніпровській гімназії № 101 Дніпровської міської ради

1. Розгляд письмових звернень громадян у КЗО «СЗШ № 101» ДМР 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, та Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у департаменті освіти і науки Дніпровської міської ради.

2. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до КЗО «СЗШ № 101» ДМР 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 школи zso101@dhp.dniproprada.gov.ua

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 школи, 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 школи.

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 школі застосовується журнальна форма обліку реєстрації пропозицій, заяв і скарг.

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

8. Письмові звернення Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Матері-героїня», розглядаються першочергово директором школи особисто.

9. Директор школи 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 школи забезпечується направлення звернень відповідальним виконавцям протягом робочого дня.
11. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень школи, 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 школи, 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 школи.

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 школи 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 школи 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 школи.
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 школи.
18. Заступник директора школи з НВР, який відповідає за аналітично-методичну роботу зі зверненнями громадян, щорічно готує аналітичні матеріали про розгляд письмових звернень громадян в школі.
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.
20. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.
21. 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.

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок проведення особистого прийому громадян
у Дніпровській гімназії № 101 Дніпровської міської ради

1. Особистий прийом громадян у Запорізькій загальноосвітній школі І-ІІІ ступенів № 22 Запорізької міської ради Запорізької області проводиться:
 - 1.1 директором школи згідно з затвердженим графіком;
 - 1.2 заступниками директора школи з НВР з питань, вирішення яких належить до повноважень школи, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків під час прийому директора школи.
2. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом по школі та доводиться до відома громадян через розміщення на інформаційному стенді та сайті школи.
3. Заступник директора школи з НВР, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором школи, веде журнал особистого прийому громадян директором школи, 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 школи.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає директор школи, 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 школи.

5. Заступник директора школи з НВР, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором школи:
 - 5.1 забезпечує, відповідно до чинного законодавства України, першочерговий прийом (у дні прийому) Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;
 - 5.2 контролює додержання графіка прийому громадян у школі;
 - 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 школи не може відбутися за графіком через поважні причини, він переноситься на інший день та час, який визначається директором, про що громадянам доводить до відома заступником директора школи з НВР, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором школи.

У разі відсутності директора школи в дні особистого прийому через поважні причини, прийом може проводитися головним спеціалістом, який відповідає за звернення громадян у територіальному відділі, або переноситься на наступний тиждень.

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду звернень громадян
у Дніпровській гімназії № 101 Дніпровської міської ради

1. Для прийняття усних звернень громадян, отриманих засобами телефонного зв'язку, визначається телефон «гарячої лінії» КЗО «СЗШ № 101» ДМР та відповідальна особа.
1. Визначити, що окрім телефону «гарячої лінії», усні звернення можуть надходити на телефони школи, приймальні.
2. Усне звернення, отримане засобами телефонного зв'язку, реєструється та записується працівником, який отримав звернення, в журналі реєстрації «Усні звернення, які надійшли в телефонному режимі».
3. При надходженні усного звернення має бути озвучено прізвище, ім'я, по – батькові, місце проживання громадянина, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання, вимоги, тощо. Також мають бути озвучені засоби зв'язку із заявником, якими він бажає отримати відповідь.
4. Звернення, яке надходить без дотримання вимог п. 3 даного Положення, не розглядається та не реєструється, про що повідомляється заявнику під час розмови.
5. Розгляд усного звернення, отриманого засобами телефонного зв'язку, здійснюється з урахуванням термінів розгляду звернень громадян згідно з чинним законодавством безпосередніми виконавцями відповідно до резолюцій директора школи.
6. За бажанням заявника йому може бути надана письмова відповідь на звернення, направлена способом, який повідомив заявник.