



**СВЕСЬКА СПЕЦІАЛІЗОВАНА ШКОЛА І-ІІІ СТУПЕНІВ №2 «ЛІЦЕЙ»  
СВЕСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**НАКАЗ**

02.01.2024

сmt Свеса

№ 02 - ОД

**Про роботу зі зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі І-ІІІ ступенів №2 «ліцей», Марчихинобудській та Орлівській філіям**

Відповідно до 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», з метою упорядкування розпорядчої документації та забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування

**НАКАЗУЮ:**

1. Призначати відповідального за роботу із зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі І-ІІІ ступенів №2 «ліцей» секретаря закладу ОЛІЙНИК Євгенію.

2. Створити постійно діючі комісії з розгляду звернень громадян у складі:  
По Свеській спеціалізованій школі І-ІІІ ступенів №2 «ліцей»:

- КРИХТІНА Оксана - заступник директора з НВР;
- МОРОКО Інна - заступник директора з НМР;
- БАТУСЬ Валентина - голова ПК;
- БОНДАРЕНКО Ольга - психолог школи.

По Орлівській філії:

- НЕГРІЙ Ірина - директор закладу
- КРИХТІНА Оксана - заступник директора з НВР;
- БОНДАРЕНКО Ольга - психолог школи;
- ЗАБОЛОТНЯ Алла - завідувач Орлівської філії;
- МОРА Тетяна - голова ПК.

По Марчихинобудській філії:

- НЕГРІЙ Ірина - директор закладу
- КРИХТІНА Оксана - заступник директора з НВР;
- НЕЩЕРЕТ Ольга - завідувач Марчихинобудської філії;
- КОЗАЧОК Тетяна - голова ПК;
- ПАНЬКИНА Наталія - психолог філії.

3. Відповідальному за роботу із зверненнями громадян секретарю закладу ОЛІЙНИК Євгенії:

3.1. Поновити та подати на затвердження директору закладу Порядок роботи із зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі I-III ступенів №2 «ліцей» до 28.01.2024 (додається).

3.2. Поновити та подати на затвердження директору закладу заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення (додаються).

3.3. 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348.

4. Затвердити графік особистого прийому громадян адміністрацією Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей" (сmt Свеса, вул. Центральна,8) (додаток 1).

5. Затвердити індекси питань, що порушуються у зверненнях громадян (додаток 2).

6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**Директор**

**Ірина НЕГРІЙ**

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
02.01.2024 № 02 - ОД

**Порядок  
роботи із зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі  
I-III ступенів №2 "ліцей"**

**I. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі I-III ступенів №2 "ліцей".

1.2. Порядок розроблено відповідно Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 209/2008 «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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348.

**II. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень**

2.1. До розгляду Свеською спеціалізованою школою I-III ступенів №2 "ліцей" приймаються пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги громадян, викладені в письмовій формі та (або) надіслані з використанням мережі Інтернет.

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.

У разі надіслання звернення громадянином на адресу Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей", оформленого без дотримання вищезазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

2.2. 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 від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли на адресу Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей" приймаються відповідальною особою за роботу зі зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі I-III ступенів №2 "ліцей" передаються директору школи та реєструються у день їх надходження в журналі реєстрації пропозицій, заяв та скарг.

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

У разі надходження пропозиції, скарги або заяви у неробочий день та час, реєструються відповідальною особою за роботу зі зверненнями наступного після нього робочого дня.

2.4. На вимогу громадянина, який подав звернення до Свеської спеціалізованої школі I-III ступенів №2 "ліцей", на першому аркуші копії звернення проставляється штамп школи, дата надходження та вхідний номер звернення. Така копія повертається громадянинуві.

2.5. Директор школи знайомиться зі змістом звернення, визначає виконавця (виконавців), до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань.

2.6. У разі потреби виконавець вносить пропозицію щодо комісійного розгляду звернення.

2.7. Термін розгляду звернення встановлюється директором школи відповідно до вимог статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

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 15 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 45 днів.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

2.8. Контролю за вирішенням питань, що зазначені у зверненнях громадян, підлягають листи:

- про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;
- у резолюції яких вказано конкретні завдання та терміни виконання.

Рішення про зняття з контролю звернення громадян приймає директор школи.

2.9. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на відповідальну особу за роботу зі зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі I-III ступенів №2 "ліцей".

### **III. Порядок роботи з електронними зверненнями**

3.1. Електронне звернення приймається на електронну адресу [schoolsvessa2@ukr.net](mailto:schoolsvessa2@ukr.net) або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей".

3.2. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3.3. У разі надсилання електронної форми звернення на електронну адресу Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей" громадянином зазначається своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна поштова адреса (відомості про інші засоби зв'язку із заявником), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дата подання звернення. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3.4. У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявник має можливість звернутися з усним або письмовим зверненням.

#### **IV. Порядок організації і проведення особистого прийому громадян у Свеській спеціалізованій школі I-III ступенів №2 "ліцей"**

4.1. Особистий прийом громадян здійснюється директором Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей" (сmt Свеса, вул. Центральна, 8) згідно із затвердженим графіком.

4.2. На час відсутності директора Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей" особистий прийом громадян проводить заступник директора з навчально-виховної роботи.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей" він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний згідно з графіком особистий прийом.

4.3. Інформація про порядок особистого прийому громадян і графік прийому розміщуються на офіційному веб-сайті Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей" Свеської селищної ради.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені відповідно до чинного законодавства, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами (крім неповнолітніх дітей). Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

4.4. Попередній запис громадян на особистий прийом до директора школи проводиться у відповідальній особи за роботу зі зверненнями громадян у Свеській спеціалізованій школі I-III ступенів №2 "ліцей" (кабінет секретаря) або за телефоном (05456) 6-35-47.

Попередній запис громадян на особистий прийом завершується за три дні до передбаченої графіком дати особистого прийому.

4.5. Особистий прийом та контроль розгляду звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої

Вітчизняної війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, а також учасників антитерористичної операції, учасників бойових дій та членів їх сімей, забезпечується першочергово.

4.6. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів виконавчої влади він звертався і яке було прийнято рішення, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином.

З метою підтримки оперативного зв'язку з громадянами, які виявили бажання записатися або записані на особистий прийом, своєчасного доведення до них необхідної інформації, за згодою цієї особи, може бути з'ясовано їх контактні номери телефонів. Не допускається з'ясування про особу громадянина відомостей, що не стосуються його звернення.

4.7. Повторний прийом громадян з питання, що вже розглядалося, проводиться у разі, коли питання порушене у зверненні, не вирішено по суті.

У разі повторного звернення вивчаються архівні документи з порушеного питання, з'ясовуються причини, що призвели до нього, за необхідності надаються детальні роз'яснення та можлива допомога.

4.8. У разі неможливості вирішити порушене заявником питання безпосередньо під час особистого прийому, його звернення розглядається у порядку, встановленому для письмових звернень з обов'язковим повідомленням заявника про результати розгляду звернення.

4.9. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються 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 14.04.1997 № 348, та Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами).

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
02.01.2024 № 02 - ОД

**Заходи**  
**щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права**  
**громадян на звернення**

1. Забезпечення розгляду на нарадах при директорі питань додержання чинного законодавства щодо реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення, підбиття підсумків роботи зі зверненнями громадян та підвищення ефективності цієї роботи.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Щопівроку

2. Забезпечення заслуховування на нарадах при директорі питання щодо стану роботи із зверненнями громадян.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Щокварталу

3. Забезпечення об'єктивного розгляду звернень громадян, задоволення законних вимог заявників, поновлення порушених конституційних прав. Недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам. Проведення роботи з усунення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих рішень.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Постійно

4. Створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості ознайомлювати з матеріалами за результатами перевірок відповідних звернень.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Постійно

5. Забезпечення узяття під особистий контроль керівником закладу освіти розгляду звернень і першочергового особистого прийому Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня».

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Постійно

6. Вжиття заходів для приділення особливої уваги вирішенню проблем, з якими звертаються особи з інвалідністю, ветерани війни та праці, багатодітні сім'ї, особи, постраждалі від аварії на Чорнобильській АЕС, самотні матері, учасники бойових дій та члени їх сімей, внутрішньо переміщені особи та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Постійно

7. Визначення і усунення причин, що спричиняють повторні та колективні звернення громадян, вжиття заходів щодо забезпечення запобігання безпідставним відмовам в задоволенні законних вимог заявників, проявам упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

Вжиття заходів щодо поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Постійно

8. Забезпечення прийому електронних звернень громадян через офіційну електронну пошту, визначену для роботи з електронними зверненнями громадян. Забезпечення реєстрації, опрацювання таких звернень відповідно до вимог законодавства.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Постійно

9. Забезпечення оприлюднення на офіційному веб-сайті узагальнених матеріалів про організацію роботи зі зверненнями громадян, інформації щодо подання і розгляд електронних звернень громадян, графіку особистого прийому громадян, роз'яснень з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях тощо.

Директор Свеської спеціалізованої  
школи I-III ступенів №2 «ліцей»  
Щоквартально



Додаток 1  
до наказу Свеської  
спеціалізованої школи  
I-III ступенів №2 «ліцей»  
02.01.2024 № 02 - ОД

**Графік**  
**особистого прийому громадян**  
**директором Свеської спеціалізованої школи I-III ступенів №2 "ліцей**  
**НЕГРІЙ І.О.**

Середа з 14.00 до 16.00 год.

**Графік**  
**особистого прийому громадян**  
**заступником директора з навчально-виховної роботи**  
**КРИХТІНОЇ О.М.**

Вівторок з 14.00 до 16.00 год.

**Графік**  
**особистого прийому громадян**  
**заступником директора з навчально-методичної роботи**  
**МОРОКО І.Л.**

Четвер з 14.00 до 16.00 год.

Додаток 2  
до наказу Свеської  
спеціалізованої школи  
I-III ступенів №2 «ліцей»  
02.01.2024 № 02 - ОД

**Індекси питань,  
що порушуються у зверненнях громадян**

<b>Індекс</b>	<b>Зміст питання</b>
<b>170</b>	Освіта, наукова, наукова-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
<b>170.1</b>	Влаштування дітей в навчальні заклади
<b>170.2</b>	Надання архівних довідок, роз'яснень
<b>170.3</b>	Соціальний захист педагогічних працівників (вирішення житлових питань, пільги вчителям, виконання вимог ст. 57 Закону України «Про освіту» та ін.)
<b>170.4</b>	Кадрові питання (призначення, звільнення, надання матеріальної допомоги, працевлаштування та ін.)
<b>170.5</b>	Охорона здоров'я
<b>170.6</b>	Морально-етичний клімат у колективі закладу освіти
<b>170.7</b>	Поліпшення матеріально-технічної бази. Ремонт закладу освіти
<b>170.8</b>	Відновлення документів про освіту
<b>170.9</b>	Інші