

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду звернень громадян у Кременчуцькій гімназії №7
Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області

I. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає: порядок розгляду звернень громадян (пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг); здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду та загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Кременчуцькій гімназії №7 Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області

1.2. Це Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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».

1.3. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

1.4. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

2.1. Ведення діловодства за зверненнями громадян у Кременчуцькій гімназії №7 покладається на відповідальну особу - секретаря, згідно посадової інструкції.

2.2. Відібрану вхідну кореспонденцію зі зверненнями громадян секретар реєструє у Журналі заяв та скарг громадян, яка в подальшому передає звернення громадян директору гімназії для отримання резолюції та визначення керівника структурного підрозділу, в межах повноважень якого перебуває питання, зазначене у зверненні.

2.3. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуальне), так і група осіб (колективне). Письмове звернення також може надсилатися з використанням мережі Інтернет (електронне звернення) на електронну адресу закладу.

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 має зазначатися електронна адреса, на яку може надсилатися відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку із заявником. Застосування електронного цифрового підпису в електронному зверненні не вимагається.

Електронне звернення (додатки), надіслане(і) без використання електронного підпису, має (мають) бути скан-копією або фотокопією звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

2.4. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу закладу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.5. Письмові (електронні) звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону, а саме у разі якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до повноважень департаменту освіти, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ним за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав

звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Усні звернення громадян порушені на особистому прийомі розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

2.6. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення);

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймає директор гімназії.

2.7. Реєстрація звернень громадян, встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду), попереднє опрацювання здійснюються у день надходження звернення.

Звернення, отримані секретарем до 16.00 години, передаються для попереднього опрацювання та реєстрації у день їх надходження. Звернення, отримані після 16.00 години, передаються наступного робочого дня.

2.8. Керівники структурних підрозділів організовують роботу щодо всебічного, неупередженого та оперативного розгляду кожного звернення відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

III. Розгляд звернень громадян

3.1. Заяви (клопотання), скарги осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються особисто директором .

Інші звернення розглядаються відповідно до резолюції директора керівниками структурних підрозділів гімназії.

3.2. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

3.3. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд тим закладам та установам освіти чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

IV. Строки розгляду звернень громадян

4.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи від дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4.2. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк, що не перевищує 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 строк вирішити порушені у зверненні питання не можна, встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляють особу, яка подала звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції департаменту освіти, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляють заявника. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення департаменту освіти, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4.4. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

4.5. Відповіді на пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли від вищих органів державної влади, міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, редакцій газет, журналів, підписують директор, його заступники за розподілом обов'язків.

4.6. Відповіді надаються у письмовій, усній та електронній формах, про що робиться відповідний запис у Журналі заяв та скарг громадян.

4.7. Пропозиції, заяви, скарги вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, щодо яких вжито необхідних заходів, і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

V. Контроль за розглядом звернень громадян

5.1. На контролі в Кременчуцькій гімназії №7 перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

5.2. Безпосередній контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень та виконанням доручень, у структурних підрозділах закладу здійснюють їх керівники.

Керівник структурного підрозділу визначає коло осіб для розгляду звернення та дату засідання комісії, та запрошує у будь-який спосіб заявника (за необхідності).

5.3. Керівник структурного підрозділу, відповідальний за розгляд звернень громадян зобов'язаний об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду (пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг) у терміни визначені Законом України «Про звернення громадян».

Копія відповіді на звернення надається відповідальній особі - секретарю гімназії для зняття питання, що порушено у зверненні з контролю.

5.4. Звернення громадян, що надходять на розгляд закладу, ставляться на контроль та позначаються літерою «К».

5.5. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

VI. Аналіз роботи за зверненнями громадян

6.1. Відповідальна особа – секретар, відповідно з посадовою інструкцією здійснює 1 раз на півроку аналіз роботи по розгляді звернень громадян та передає його до Департаменту освіти виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області

Директор

Лариса ПАВЛШЕВСЬКА