

Положення
про порядок розгляду письмових звернень
громадян та письмових звернень громадян
засобами електронного зв'язку
в СЗДО № 146 «Вербичка»
Запорізької міської ради

1. Загальні положення

1.1 Положення визначає організаційні засади приймання, реєстрації, проходження та розгляду письмових пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян (далі - звернення громадян) в СЗДО № 146 «Вербичка» (далі – СЗДО № 146), а також контролю за виконанням наказів завідувача у процесі та за результатами розгляду звернень громадян.

1.2 Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян» із змінами від 22.05.2018р., Постановою 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» (далі - Інструкція), Указом 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».

1.3 Інформація про реєстрацію, проходження та облік звернень громадян фіксується в журналі реєстрації пропозицій, заяв та скарг громадян.

1.4 Всі звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли на адресу СЗДО № 146, після їх виконання формуються у справі і зосереджуються у відповідальній особі, де зберігаються протягом п'яти років у хронологічному порядку.

1.5 Відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян, ведення діловодства зі зверненнями громадян в СЗДО № 146, покладається на відповідальну особу.

2. Прийом і реєстрація письмових звернень громадян

2.1 Письмові звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

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 СЗДО № 146 zdo146verbichka@gmail.com.

2.2 Письмові звернення громадян та письмові звернення громадян засобами електронного зв'язку, що надійшли до СЗДО № 146, отримує відповідальна особа яка:

- реєструє їх у день надходження в журналі реєстрації звернень громадян СЗДО № 146 ;

- роздруковує письмові звернення, що надійшли засобами електронного зв'язку, та реєструє як письмові звернення в журналі реєстрації звернень громадян, отриманих засобами електронного зв'язку;

- визначає вид звернення згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»;

- перевіряє їх на відповідність вимогам статті 5, 7 та 8 Закону України «Про звернення громадян».

2.3 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.

2.4 Звернення, оформлене без дотримання вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян», п.п.2.3 даного Положення, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у СЗДО № 146.

Відповідь заявнику з роз'ясненням вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян» надає школа.

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

3. Розгляд письмових звернень громадян

3.1 Директор СЗДО № 146, а у разі його відсутності – в.о.директора особисто розглядає звернення громадян, що надійшли до закладу і надає доручення для його виконання.

3.2 У разі надання доручення щодо розгляду звернення громадян кільком виконавцям узагальнену відповідь на звернення готує перший виконавець, зазначений у резолюції, якщо не визначено іншого, і надає інформацію не менш, ніж за три дні до закінчення контрольного строку виконання доручення.

3.3 У разі, якщо вирішення питань, порушених у письмових зверненнях громадян, не належить до повноважень СЗДО № 146, вони пересилаються відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше п'яти днів з дня надходження до СЗДО № 146, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

3.4 Звернення громадян, розгляд порушених питань, які належить до компетенції СЗДО № 146, не пізніше, ніж на другий день після реєстрації, направляються до виконавця із зазначенням строку для підготовки проекту відповіді заявнику за підписом директора.

3.5 Якщо виконавець вважає, що розгляд отриманого звернення громадян не належить його компетенції, він не пізніше, ніж за 2 дні після отримання повертає до завідувача оригінали звернення та надає інформацію з обґрунтуванням необхідності зняття питання з контролю.

Після повернення звернення виконавець вносить дані до журналу реєстрації звернень громадян СЗДО № 146 та направляє матеріали розгляду даного звернення:

- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції іншого виконавця – безпосередньо виконавцю.

3.6 Звернення, що містять скаргу громадян на дії працівників СЗДО № 146 надаються завідувачем на розгляд адміністрації..

4. Підготовка відповідей на письмові звернення громадян

4.1 Проекти відповідей щодо розгляду звернень громадян готуються адміністрацією СЗДО № 146 із зазначенням виконавця.

4.2 Виконавець у процесі виконання покладених на нього завдань щодо розгляду звернень громадян, взаємодіють з працівниками СЗДО № 146 та готують відповіді на підставі інформацій.

Отримані інформації надаються виконавцем до відповідальної особи.

4.3 У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина, з того ж самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення особи, визнаної судом недієздатною, звернення, що надійшло з порушенням строків, встановлених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», виконавець може ініціювати припинення листування із заявником з порушеного питання.

Доповідна виконавця про необхідність підготовки відповіді заявнику щодо припинення з ним листування з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» та проект відповіді заявнику заступника директора протягом 10 днів після отримання повторного звернення надається виконавцем до відповідальної для інформування завідувача.

Остаточне рішення про припинення розгляду таких звернень приймає завідувач.

Відповідь заявнику згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян» направляється за підписом завідувача (у разі його відсутності – виконуючим його обов'язки).

4.4 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.

4.5 Відповідь на письмове звернення, подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

4.6 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, завідувач 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.

5. Контроль та відповідальність за розгляд звернень громадян

5.1 Контролю завідувачем за вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян, підлягають:

- заяви, скарги і пропозиції громадян, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади;
- звернення, у резолюціях завідувача, в яких зазначено конкретні завдання та строки виконання.

5.2 Рішення про продовження строку розгляду звернення приймає завідувач на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника та за потреби – органу влади.

5.3 Відповідальна особа після отримання письмових звернень від завідувача не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення строку виконання доручення опрацьовує звернення, готує письмову відповідь авторам та за потреби – органам влади, і надають їх на підпис завідувача.

5.5 Директор після підписання відповіді заявнику приймає рішення про подовження до певної дати або припинення контролю за розглядом порушених питань, що посвідчується відповідним записом на другому екземплярі такого змісту «Контроль до » або «До справи».

5.6 Підписані завідувачем відповіді та матеріали щодо розгляду звернень громадян передаються відповідальній особі для внесення до журналу реєстрації заяв і скарг громадян на оформлення.

5.7 Для реагування, з метою попереджувального контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян, відповідальна особа щотижня надає дані про такі звернення завідувачу.

У разі недотримання зазначених строків виконавцями відповідальна особа інформує завідувача.

5.8 Посадові особи, які готують або підписують відповіді заявнику та за потреби – органу влади, несуть відповідальність за своєчасність, якість та повноту відповідей з питань, порушених заявником.