Додаток 1
до наказу школи-інтернату № 4
№ 42 від « 28 » грудня 2020 р.

Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян
в Миколаївській загальноосвітній санаторній школі-інтернаті І-ІІІ ст. № 4

1. Розгляд письмових звернень громадян у Миколаївській загальноосвітній санаторній школі-інтернаті І-ІІІ ст. № 4 здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян» зі змінами, Указу Президента України від 07.02.2008 р. №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.

2. Усі звернення громадян, що надходять до закладу, підлягають обов'язковій класифікації (відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою КМУ від 24.09.2008 р. № 858):

2.1. За видами: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

– **пропозиція (зауваження)** - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

– **заява (клопотання)** - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

– **скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2.2. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - звернення, які:

- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до Миколаївської ЗОСШІ № 4;
- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до закладу, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;
- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до закладу, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні - звернення, у яких:

- викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;
- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;
- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;
- звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;
- викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Миколаївської ЗОСШІ № 4.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до навчального закладу з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

2.3. Звернення може бути подане - як окремою особою (**індивідуальне**), так і групою осіб (**колективне**).

3. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі та записаним (зареєстрованим) посадовою особою) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому).

4. Класифікація основних питань, що порушуються у зверненнях громадян до Миколаївської ЗОСШІ № 4, здійснюється відповідно до індексів, визначених відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою КМУ від 24.09.2008 р. № 858:

Індекс	Зміст
170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
170.1	Влаштування дітей в навчальний заклад
170.2	Організація навчально-виховного процесу
170.3	Праця і заробітна плата (питання призначення, звільнення, надання матеріальної допомоги, працевлаштування та ін.)
170.4	Поліпшення матеріально-технічної бази. Ремонт навчального закладу.
170.5	Поновлення документів про освіту
170.6	Надання архівних довідок, роз'яснень
170.7	Інше

5. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Миколаївської ЗОСШ № 4 особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

6. 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.

7. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш, як через десять днів від дня його надходження.

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

9. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). 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. Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу: shkola_i4@ukr.net.

10. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

11. 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-інтернату.

12. 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 р. № 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.

13. Письмові звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються першочергово директором школи-інтернату особисто.

14. Директор 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.

15. Відповідно до резолюцій директора школи забезпечується направлення звернень відповідальним виконавцям протягом робочого дня.

16. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень навчального закладу, пересилаються за належністю відповідному органу в термін, що не перевищує 5 днів з моменту реєстрації, про що повідомляється автору звернення.

17. 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-інтернату, про що повідомляється особі, яка подала звернення, в термін не більше 5 днів з дня надходження повторного звернення.

18. 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».

19. 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.

20. 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.

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

22. 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-інтернату 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.

23. 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.

24. 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.

25. Заступник директора школи з НР, який відповідає за аналітично-методичну роботу зі зверненнями громадян, щорічно готує аналітичні матеріали про розгляд письмових звернень громадян в школі.

26. 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. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

27. 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.

Директор Анжела ГУРІНА