

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН у ДЗП(ПТ)О «Кропивницький професійний ліцей сфери послуг і торгівлі»

I. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», 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», з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян керівництвом ДЗП(ПТ)О «Кропивницький професійний ліцей сфери послуг і торгівлі»

II. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень

1. Письмове 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.
2. Письмові звернення можуть бути:
 - індивідуальні – звернення, що подані окремою особою;
 - колективні – звернення, що подані групою осіб;
 - повторні:
 - а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;
 - б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді в ліцеї;
 - в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;
 - г) не вирішені по суті чи не в повному обсязі розглянуті питання, підняті в попередньому зверненні;
 - дублетні – це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або

інших установ, організацій, ЗМІ для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться; анонімні – письмові звернення, не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, по яких неможливо встановити авторство.

3. Листи громадян, що надійшли на адресу ліцею поштою, отримує секретар керівника ліцею.яка:

1) реєструє (заносять до журналу прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або роботи, телефон заявника, назву організації, індекс, дату супровідного листа, якщо звернення надійшло з інших органів, дати і реєстраційні індекси попередніх звернень),

23) в день отримання передає директору.

4. Директор:

1) перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»;

2) визначає суть, характер і короткий зміст звернення;

3) перевіряє, чи є воно повторним або дублетним, робить позначку «повторно», якщо звернення є таким, та додає особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому; якщо звернення взято на контроль органом влади вищого рівня, ставлять штамп «особливий контроль».

5. Першочерговому розгляду підлягають звернення учасників ООС, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни, осіб, які постраждали від аварії на ЧАЕС, учасників антитерористичної операції, учасників бойових дій та членів їх сімей, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

6. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто, у ньому не вказано прізвище, ім'я, по батькові або адреса, не підписане автором або немає дати, не викладено суть порушеного питання), повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у ліцеї.

7. Рішення про повернення звернення авторові приймає директор. Відповідь заявнику з роз'ясненням ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» та підписом готує директор.

8. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

9. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень ліцею, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до ліцею, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймають заступники директора за напрямками діяльності. Звернення направляється визначеному органу разом із супровідним листом, у якому міститься прохання повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

10. Опрацьовані листи реєструються у журналі реєстрації звернень громадян.

11. Директор знайомиться зі змістом звернення, визначає виконавця, до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань, готує проект доручення і передає звернення на розгляд виконавцям.

У разі потреби приймає рішення щодо комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце або за участю заявника, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв'язання проблем, які є підставою для звернення.

12. Розглянуті дирекцією письмові звернення підлягають для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям.

У журналі реєстрації звернень громадян робиться запис про дату надходження звернень до ліцею.

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

листи, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;

листи, в резолюції по яких указано конкретні завдання та терміни.

14. Виконавці:

заносять до журналу реєстрації звернень громадян резолюції керівництва та дату контролю;

готують для відправки оригінали звернень з додатками та необхідну кількість копій звернень, якщо виконавців декілька. На оригіналі звернення ставиться запис «Взято на контроль. Додаток підлягає поверненню»;

15. Контроль за своєчасним розглядом звернень, виконанням доручень керівництва покладається на заступників директора.

16. Термін розгляду звернень установлюється керівництвом закладу відповідно до статті 20 Закону України

Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення приймає керівництво закладу на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

17. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

18. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, із контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань, в іншому випадку – інформація передається керівництву для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

III. Порядок організації і проведення особистого прийому громадян в закладі

1. Прийом громадян здійснюється графіка прийому громадян директором та його заступниками в кабінеті директора ліцею та кабінетах його заступників крім суботи, неділі .

2. Інформація про порядок особистого прийому громадян в закладі і графік прийому розміщуються на інформаційному стенді в ліцеї.

3. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, 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. Особистий прийом громадян директором, заступниками проводиться згідно із затвердженими графіками та з питань, вирішення яких належить до повноважень адміністрації, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків між заступниками.

5. Прийом учасників ООС, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни, осіб, які постраждали від аварії на ЧАЕС, учасників антитерористичної операції, учасників бойових дій та членів їх сімей, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки проводиться першочергово у дні прийому згідно з графіком.

IV. Вирішення питань, що порушені у зверненнях громадян, і надання відповідей заявникам

1. Виконавці, які розглядають звернення громадян, зобов'язані уважно вивчити зміст звернення, факти, що наведені у листі, та питання, що потребують вирішення. У разі потреби вимагати у виконавців матеріали та з виїздом на місце перевіряти факти, що викладені у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати обставини, усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитися, якщо це не суперечить чинному законодавству.

2. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів, на підставі якого готується проект відповіді заявнику.

Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

3. За результатами розгляду звернень надається письмова відповідь заявникам за підписом керівника закладу.

4. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику покладається на посадових осіб, яким доручено розгляд звернень.

5. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи, заявникам надані вичерпні відповіді. Не допускається визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

6. Відповідь інвалідам Великої Вітчизняної війни, звернення яких надійшли закладу та розглянуті директором закладу, надаються за його особистим підписом або згідно з дорученням – заступником.

7. Проекти відповідей готують виконавці, згідно з резолюціями керівництва закладу, та надають їх для ознайомлення і погодження директору не пізніше ніж за 2 робочих дні до настання терміну виконання.

8. Якщо виконавців, згідно з резолюціями, декілька, збір інформації та узагальнення для надання відповіді громадянину здійснює виконавець, зазначений першим.

9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється на ім'я того громадянина, чий підпис у зверненні перший або адреса якого вказана.

10. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом року у закладі .

Класифікатор звернень громадян

I. Характеристика звернення

1. За формою надходження

- 1.1. Поштою
- 1.2. На особистому прийомі
- 1.3. Через уповноважену особу
- 1.4. Через органи влади
- 1.5. Через засоби масової інформації
- 1.6. Від інших органів, установ, організацій

2. За ознакою надходження

- 2.1. Первинне
- 2.2. Повторне
- 2.3. Дублетне
- 2.4. Неодноразове
- 2.5. Масове

3. За видами

- 3.1. Пропозиція (зауваження)
- 3.2. Заява (клопотання)
- 3.3. Скарга

4. За статтю авторів звернень

- 4.1. Чоловіча
- 4.2. Жіноча

5. За суб'єктом

- 5.1. Індивідуальне
- 5.2. Колективне

5.3. Анонімне

6. За типом

6.1. Телеграма

6.2. Лист

6.3. Усне

7. За категоріями авторів звернень

7.1. Учасник війни

7.2. Дитина війни

7.3. Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни

7.4. Особа з інвалідністю внаслідок війни

7.5. Учасник бойових дій

7.6. Ветеран праці

7.6.1. Ветеран військової служби

7.7. Особа з інвалідністю I групи

7.8. Особа з інвалідністю II групи

7.9. Особа з інвалідністю III групи

7.10. Дитина з інвалідністю з дитинства

7.11. Одинокa мати

7.12. Мати-героїня

7.13. Багатодітна сім'я

7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи

7.15. Учасник ліквідації наслідків на Чорнобильській АЕС

7.16. Герой України

7.17. Герой Радянського Союзу

7.18. Герой Соціалістичної Праці

7.19. Дитина

7.20. Інші категорії

7.21. Учасник АТО/ООС

7.22. Член сім'ї загиблого

7.23. Переселенець, або внутрішньо переміщена особа

8. За соціальним станом авторів звернень

8.1. Пенсіонер

8.2. Робітник

8.3. Селянин

8.4. Працівник бюджетної сфери

8.5. Державний службовець

8.6. Військовослужбовець

8.7. Підприємець

- 8.8. Безробітний
- 8.9. Учень, студент
- 8.10. Служитель релігійної організації
- 8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
- 8.12. Інші

9. За результатами розгляду

- 9.1. Вирішено позитивно
- 9.2. Відмовлено у задоволенні
- 9.3. Дано роз'яснення
- 9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»
- 9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»
- 9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 1 Закону України «Про звернення громадян»

Класифікатор основних питань, що порушуються у зверненнях громадян по ліцею

- 150. Освіта. (Згідно Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858)
 - 150.1. Надання архівних довідок.
 - 150.2. Кадрові питання (звільнення, працевлаштування).
 - 150.3. Ремонт навчального закладу, поліпшення матеріально-технічної бази, придбання комп'ютерів.
 - 150.4. Функціонування ліцею.
 - 150.5. Морально-етичний клімат в колективі.
 - 150.6. Вирішення житлово-комунальних питань.
 - 150.7. Сприяння вступу до навчальних закладів.
 - 150.8. Покращення стану справ у освітянській галузі.
 - 150.9. Педагогічне навантаження педагогів, виконання ст.57 Закону України «Про освіту».
 - 150.10. Робота працівників обслуговуючого персоналу.
 - 150.11. Надання матеріальної допомоги.
 - 150.12. Інше.

ЗАХОДИ

щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення до ДЗП(ПТ)О «Кропивницький професійний ліцей сфери послуг і торгівлі»

1. Забезпечити кваліфікований, у визначені терміни, розгляд звернень громадян, вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недотримання вимог законодавства при їх розгляді, обов'язкове надання обґрунтованої відповіді, роз'яснень щодо порядку оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням.

Директор
Постійно

2. Забезпечити першочерговий особистий прийом та контроль розгляду звернень учасників ООС, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, учасників антитерористичної операції, учасників бойових дій та членів їх сімей, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян.

Заступники директора
Постійно

4. Забезпечити належне виконання 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).

Заступники директора
Постійно

5. Взяти на особливий контроль розгляд повторних та колективних звернень громадян. Забезпечити комісійний розгляд кожного повторного та колективного звернення з виїздом на місце за участю заявників, виявлення та усунення причин, що спричинили до цих звернень.

Директор
Постійно

6. Вивчити стан дотримання чинного законодавства щодо організації і проведення роботи з розгляду звернень громадян у закладах освіти.

Заступники директора
Постійно

7. Проводити систематичний аналіз і узагальнення звернень громадян, вживати конкретні заходи щодо усунення причин, що породжують скарги і заяви громадян. Заслуховувати інформацію на засіданнях педагогічних рад

Заступники директора
Постійно

9. Посилити персональну відповідальність працівників ліцею щодо роботи із зверненнями громадян.

Заступники директора
Постійно

ГРАФІК
прийому громадян
директором ДЗП(ПТ)О “КПЛ сфери послуг і торгівлі”
та його заступниками
на 2025 рік

Адреса для письмових звернень громадян:	25006, вул.Панченка Володимира,26, м.Кропивницький Кіровоградської області
Телефон для довідок за зверненнями громадян:	(0522) 24-05-01
Факс:	(0522) 24-05-01
E-mail:	kplsp@ukr.net

ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН

№	Посада керівника, його заступників з відповідних питань	Прізвище, ім'я, по батькові	Дні та години прийому	Місце прийому (адреса), контактний телефон
1.	Директор	Снежко Людмила Олексіївна	Вівторок з 15.00 до 16.00	вул.Панченка Володимира,26, м.Кропивницький Кіровоградської області тел.24-05-01
2.	Заступник директора з навчально-виробничої роботи	Данеко Вікторія Володимирівна	Середа з 14.00 до 16.00	вул.Панченка Володимира,26, м.Кропивницький Кіровоградської області тел.32-08-98
3.	Заступник директора з навчальної роботи	Боса Ганна Григорівна	Четверг з 13.00 до 15.00	вул.Гоголя,79, м.Кропивницький Кіровоградської області тел.24-05-01
4.	Заступник директора з навчально-виховної роботи	Алексеевець Вікторія Саввична	Понеділок, з 9.00 до 12.00	вул.Панченка Володимира,26, м.Кропивницький Кіровоградської області 24-05-01