ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ООЗ НВК «ЗОШ І-ІІІ ступенів-ліцей» с. Зимне
_____ Юлія СТЕПАНЮК
Наказ №58-а/г від 13.12.2021

ПОРЯДОК
організації та проведення особистих прийомів громадян в освітньому опорному закладі навчально-виховному комплексі «Загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів-ліцей» с. Зимне

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні положення щодо організації та проведення особистого прийому громадян з особистих питань в ООЗ НВК «ЗОШ І-ІІІ ст.-ліцей» с. Зимне (далі – ООЗ).

1.2. Особистий прийом громадян в ООЗ здійснюється відповідно до вимог ст.40 Конституції України, Законів України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР «Про звернення громадян» із змінами від 02.06.2016 № 1404-VIII», 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".

1.3. Особистий прийом громадян в ООЗ проводиться в приміщенні закладу директором закладу та здійснюється відповідно до графіка, який затверджено відповідним наказом по школі.

1.4. Вхід громадян на особистий прийом потребує пред’явлення документів, що посвідчують особу.

1.5. Особистий прийом громадян директором закладу здійснюється за попереднім записом та в день прийому.

1.6. Особистий прийом громадян проводиться директором закладу, а у разі його відсутності заступником директора, який виконує обов’язки директора.

1.7. Організацію особистого прийому громадян здійснює секретар закладу, який веде документообіг директора закладу відповідно до розподілу обов’язків.

1.8. До участі у проведенні особистого прийому громадян директором закладу можуть залучатися заступники директора.

1.9. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом по школі та доводиться до відома громадян через розміщення на інформаційному стенді, сайті ООЗ.

1.10. У разі, якщо особистий прийом громадян директором закладу не може відбутися за графіком через поважні причини, він переноситься на інший день та час, який визначається директором, про що громадянам доводить до відома секретар, який відповідає за організацію особистого прийому громадян директором закладу.

1.11. У разі відсутності директора закладу в дні особистого прийому через поважні причини, прийом може проводитися заступником директора, який

виконує обов'язки директора закладу, або переноситься на наступний тиждень.

1.12. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

1.13. За результатами розгляду звернень, що надійшли на особистому прийомі, при необхідності надання письмової відповіді, заступниками директора, яким доручено розгляд звернень, готується проєкт відповіді заявнику та інформація за підписом директора закладу.

1.14. Рішення про зняття звернення з контролю приймає директор закладу, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформацію, яка надійшла за розглядом звернення, або шляхом надання відповіді заявнику за особистим підписом. Рішення про необхідність додаткового контролю за розглядом звернення до остаточного вирішення питання приймає директор закладу.

1.15. Особистий прийом можут здійснювати заступники директора відповідно до функціональних обов'язків та повноважень згідно окремого графіка, який розміщений на інформаційному стенді та сайті закладу.

2. Запис на особистий прийом громадян директором закладу

2.1. Попередній запис на особистий прийом громадян директором закладу проводиться за телефоном або особисто секретарем, яка веде документообіг відповідно до розподілу обов'язків.

2.2. Під час запису громадян на особистий прийом директором закладу, питаннями секретаря з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові громадянина, місце проживання, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином особисто для обґрунтування свого звернення, заповнюється журнал реєстрації особистого прийому встановленого зразка.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не відносяться до змісту звернення.

Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані цією особою.

2.3. Запис на особистий прийом директором закладу, провадиться виключно з питань, що відносяться до його функціональних повноважень. Неналежність питання до компетенції директора є підставою для відмови у записі на прийом.

2.4. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

- визнані судом недієздатними при наявності такої інформації у ООЗ (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);
- стосовно яких прийнято рішення про припинення розгляду звернень (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);
- звернення яких знаходяться в стадії розгляду і остаточне рішення по них ще не прийнято;

- звернення яких належить до компетенції місцевих органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування, але громадянин до них не звертався;
- якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції директора закладу. В цьому випадку директор надає роз'яснення щодо шляхів їх вирішення по суті, із зазначенням органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, куди в подальшому необхідно звернутися заявникові;
- при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або на нього надано аргументоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

У разі виникнення непорозумінь із заявником секретар свої подальші дії погоджує з директором закладу.

2.5. У разі повторного звернення громадянина на особистий прийом, директором вивчаються архівні матеріали з порушеного питання та готується їх підбірка.

3. . Розгляд звернень на особистому прийомі громадян директором закладу

3.1. Секретар за особистим прийомом громадян забезпечує позачерговий прийом, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, громадян з обмеженими фізичними можливостями.

3.2. Директор закладу під час особистого прийому громадян:

- розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності);
- керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право, за результатами розгляду, прийняти одне з наступних рішень:
- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і термін виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмову заяву або скаргу (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому та подальший порядок і термін розгляду його звернення.

3.3. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні заступники директора, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з громадянами, які прийшли на особистий прийом (за бажанням останніх).

3.4. Директор закладу, який здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань, може

залучити до їх з’ясування заступників директора або одержати від них матеріали та потрібну інформацію, що необхідні для розгляду питань, порушених у зверненні громадянина.

3.5. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом допускаються виключно за участі їхніх законних представників.

3.6. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

Про результати розгляду звернення заявник повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

3.7. Діловодство за зверненнями громадян на особистому прийомі проводиться 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 квітня 1997 року № 348.