



ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ  
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ  
«ВОЛОДАРСЬКА СПЕЦІАЛІЗОВАНА ЗАГАЛЬНООСВІТНЯ  
ШКОЛА-ІНТЕРНАТ ІІ-ІІІ СТУПЕНІВ –ЦЕНТР РЕАБІЛІТАЦІЇ»  
**НАКАЗ**

18.09.2020р.

смт. Володарка

№ 35/1-о

**«Про затвердження положень  
за зверненнями громадян в закладі»**

Керуючись Законами України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», згідно з Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами) та з метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм чинного законодавства про звернення громадян і доступ до публічної інформації,

**Н А К А З У Ю:**

1. Затвердити Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян та звернень громадян засобами електронного зв'язку в КЗКОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат ІІ-ІІІ ступенів-Центр реабілітації». (додаток 1)

2. Затвердити Положення про порядок проведення особистого прийому громадян у КЗКОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації». (додаток 2)
3. Затвердити класифікатор звернень громадян та Індекси питань, що порушуються у зверненнях громадян для КЗ КОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації».(додаток 3)
- 4.Відповідальному за інформаційне наповнення офіційного сайту школи М.НАЗАРЕНКУ опублікувати даний наказ на офіційному сайті школи.
5. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор школи

Анатолій КОСОВСЬКИЙ

## **Положення**

### **про порядок розгляду письмових звернень громадян та письмових звернень громадян засобами електронного зв'язку в КЗ КОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа- інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації»**

#### **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 Комунальному закладі Київської обласної ради «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації, а також контролю за виконанням доручень директора школи наданих у процесі та за результатами розгляду звернень громадян.

1.2. Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян» із змінами від 02.06.2016 р. № 1404-VIII, 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 школи, після їх виконання формуються у справи і зосереджуються у секретаря, де зберігаються протягом п'яти років у хронологічному порядку.

1.5. Відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян в даному закладі покладається на секретаря школи.

1.6. Ведення діловодства зі зверненнями громадян здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та покладається на секретаря.

#### **2. Приймання 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 [volsikiev@gmail.com](mailto:volsikiev@gmail.com).

2.2. Письмові звернення громадян та письмові звернення громадян засобами електронного зв'язку, що надійшли до школи, отримує секретар яка реєструє їх у день надходження в журналі реєстрації звернень громадян відповідно до вимог Інструкції;

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 школі.

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 школи, а у разі його відсутності – заступник, на якого покладено виконання обов'язків директора школи, особисто розглядає звернення громадян, що надійшли до школи 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 школи, 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 школи, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

3.4. Звернення громадян, розгляд порушених питань, які належить до компетенції школи, 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 директора оригінали звернення та надає інформацію з обґрунтуванням необхідності зняття питання з контролю.

Після повернення звернення виконавець вносить дані до журналу реєстрації звернень громадян та направляє матеріали розгляду даного звернення:

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

- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції заступників директорів – за належністю відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян».

3.6. Звернення, що містять скаргу громадян на дії працівників школи надаються директором школи на розгляд керівництву.

#### **4. Підготовка відповідей на письмові звернення громадян**

4.1. Проекти відповідей щодо розгляду звернень громадян готуються заступниками директора із зазначенням виконавця.

4.2. Заступники директора у процесі виконання покладених на нього завдань щодо розгляду звернень громадян, взаємодіють з вчителями та працівниками школи та готують відповіді на підставі інформацій.

Отримані інформації надаються виконавцем до секретаря.

4.3. 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.

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

4.5. 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 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 директором школи за вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян, підлягають:

- заяви, скарги і пропозиції громадян, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади;

- звернення, у резолюціях директора школи, в яких зазначено конкретні завдання та строки виконання.

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

5.3. Секретар після отримання письмових звернень від директора школи 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 директору школи.

5.4. Директор школи 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».

5.5. Підписані директором школи відповіді та матеріали щодо розгляду звернень громадян передаються секретарю для внесення до журналу реєстрації заяв і скарг громадян на оформлення.

5.6. 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.

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про особистий прийом громадян**  
**в КЗ КОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації»**

**I. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок визначає основні положення щодо організації та проведення особистого прийому громадян з особистих питань в КЗ КОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації».

1.2. Особистий прийом громадян в КЗ КОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації» здійснюється відповідно до вимог ЗУ від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР “Про звернення громадян” із змінами, 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 проводиться в приміщенні школи директором школи 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 школи здійснюється за попереднім записом та в день прийому.

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

1.7. Організацію особистого прийому громадян здійснює секретар школи, яка веде документообіг директора школи відповідно до розподілу обов'язків.

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

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

1.11. У разі, якщо особистий прийом громадян директором школи 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 школи.

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

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

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

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

Рішення про зняття звернення з контролю приймає директор школи, 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 школи.

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

## **II. Запис на особистий прийом громадян директором школи**

2.1. Попередній запис на особистий прийом громадян директором школи проводиться за телефоном 5-02-76 або особисто секретарем, яка веде документообіг відповідно до розподілу обов'язків.

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

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

## **III. Розгляд звернень на особистому прийомі громадян директором школи**

3.1. Директор школи 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.



3.2. Директор школи, 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.

3.3. 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).

## **Класифікатор звернень громадян**

### **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. Інвалід Великої Вітчизняної Війни
- 7.4. Інвалід війни
- 7.5. Учасник бойових дій
- 7.6. Ветеран праці
- 7.7. Інвалід I групи
- 7.8. Інвалід II групи
- 7.9. Інвалід III групи
- 7.10. Дитина – інвалід
- 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 аварії на Чорнобильській АЕС
- 7.16. Герой України
- 7.17. Герой Радянського Союзу
- 7.18. Герой Соціалістичної Праці
- 7.19. Дитина

### **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

### **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»

### **Індекси питань, що порушуються у зверненнях громадян**

<b>Індекс</b>	<b>Зміст питання</b>
<b>170</b>	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
<b>170.1</b>	Влаштування дітей в навчальні заклади
<b>170.2</b>	Надання архівних довідок, роз'яснень
<b>170.3</b>	Соціальний захист педагогічних працівників (вирішення житлових питань, пільги вчителям, виконання вимог ст. 57 Закону України «Про освіту» та ін.)
<b>170.4</b>	Кадрові питання (призначення, звільнення, надання матеріальної допомоги, відпусток, працевлаштування та ін.)
<b>170.5</b>	Охорона здоров'я
<b>170.6</b>	Морально-етичний клімат у колективі закладу освіти
<b>170.7</b>	Поліпшення матеріально-технічної бази. Ремонт закладу освіти
<b>170.8</b>	Відновлення документів про освіту
<b>170.9</b>	Інші



ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ  
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ  
«ВОЛОДАРСЬКА СПЕЦІАЛІЗОВАНА ЗАГАЛЬНООСВІТНЯ  
ШКОЛА-ІНТЕРНАТ ІІ-ІІІ СТУПЕНІВ –ЦЕНТР РЕАБІЛІТАЦІЇ»  
**НАКАЗ**

18.09.2020р.

смт. Володарка

№ 35/2-о

**Про затвердження графіку прийому громадян  
адміністрації закладу на 2020/2021 навчальний рік та  
призначення відповідальної особи з  
ведення діловодства за зверненням громадян**

На виконання Закону України «Про звернення громадян», відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 07.02.1997 № 348 (із змінами), з метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та організації особистого прийому, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити графік особистого прийому громадян адміністрацією КЗ КОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня школа-інтернат ІІ-ІІІ ступенів- Центр реабілітації» та забезпечити безумовне його дотримання і створити умови для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та обов'язкове одержання відповіді на нього або особистий прийом. (додаток 1)
2. Покласти відповідальність за ведення діловодства за зверненням громадян у закладі на секретаря школи Л.САБАРДАК.
3. Відповідальній особі Л.САБАРДАК:
  - 3.1. Забезпечити дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», шляхом створення умов для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та обов'язкове одержання відповіді на нього.

Постійно

2.2. Вжити невідкладних заходів щодо недопущення випадків порушень термінів розгляду звернень громадян, надання неоднозначних, необґрунтованих і неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

Постійно

3.3. Забезпечити дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 07.02.1997 № 348 (із змінами), застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами).

Постійно

4. Довести графік прийому громадян до працівників закладу, батьків, шляхом вивішення графіку на дошці інформації та на сайті закладу.

5. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор школи

Анатолій КОСОВСЬКИЙ

Додаток 1  
до наказу №35/2-о  
від 18.09.2020

**Графік особистого прийому громадян  
адміністрацією КЗ КОР «Володарська спеціалізована загальноосвітня  
школа-інтернат II-III ступенів-Центр реабілітації»**

№ з/п	ПІБ	Посада	Години прийому
1	Косовський Анатолій Іванович	Директор школи	Понеділок 09.00-17.00
2	Некраш Тетяна Вікторівна	Заступник директора з навчальної роботи школи	Середа 12.30-17.00
3	Серпутько Леся Володимирівна	Заступник директора з виховної роботи школи	Вівторок 12.30-17.00

Відповідно до графіка чергувань адміністрації п'ятниця, субота  
09.00-16.00

Адреса для письмових звернень громадян: 09301, Київська область,  
Білоцерківський район, смт. Володарка, вул. Зарічна 102В

Телефон для довідок за зверненнями громадян: 04569 5-02-76