

**ХАРКІВСЬКА ГІМНАЗІЯ № 14**  
**ХАРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**  
**ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

---

НАКАЗ

Від 02.01.2023

№ 7

Про організацію роботи  
зі зверненнями громадян  
в 2023 році

З метою забезпечення безумовного виконання вимог законів України «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», 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», відповідно до ст.40 Конституції України, на виконання наказу Управління освіти адміністрації Немишлянського району Харківської міської ради від 02.01.2023 №2 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян в Управлінні освіти та закладах освіти району в 2023 році», з метою удосконалення організації розгляду порушених у зверненнях громадян питань, підвищення рівня роботи з даного аспекту

Н А К А З У Ю :

1. Забезпечити дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», Указу Президента України від 07 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», 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.

Постійно

2. Розглядати на нарадах при директорові інформацію про роботу зі зверненнями громадян.

Двічі на рік

3. Забезпечити оптимальну організацію освітнього процесу, не допускати створення у закладі ситуацій, які призводять до виникнення конфліктів.

Протягом 2023 року

4. Провести роз'яснювальну роботу з батьками учнів (вихованців) і підпорядкованими співробітниками щодо вирішення конфліктних ситуацій у закладах.

Січень 2023 року

5. Заступникам директора з НВР Судаковій Н.В., Ніщименко С.М.:

5.1. Посилити персональну відповідальність щодо забезпечення належної організації роботи зі зверненнями громадян та результативність вирішення порушених питань, беручи до уваги те, що рівень роботи з даного напрямку має розглядатися як важливий критерій оцінки професійного рівня, відповідності посаді.

Постійно

5.2. Забезпечувати належне вирішення в межах своїх повноважень питань, порушених у зверненнях громадянами, вжити ефективних заходів з метою запобігання виникнення підстав для обґрунтованих повторних звернень та звернень до органів вищого рівня.

Постійно

5.3. Ретельно перевіряти всі звернення громадян, у яких йдеться про недоліки роботи гімназії, оскаржуються рішення посадових осіб, невідкладно вживати заходів для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень.

Постійно

5.4. Забезпечувати всебічний розгляд порушених у зверненнях громадян проблем, компетентне, своєчасне, кваліфіковане, оперативне, неупереджене і об'єктивне їх вирішення, не допускаючи формального ставлення до проблем заявників, зволікань у вирішенні поставлених у зверненнях питань.

Постійно

5.5. Здійснювати аналіз колективних, повторних звернень і тих, що надійшли з вищих органів влади, та вживати додаткових заходів щодо вирішення викладених у них обґрунтованих питань.

Постійно

5.6. Приділяти особливу увагу проблемам заявників пільгового контингенту та вживати вичерпних заходів щодо їх вирішення.

Постійно

5.7. Спрямовувати роботу зі зверненнями громадян на захист прав і свобод людини, зміцнення законності і правопорядку.

Постійно

5.8. Здійснювати регулярний особистий прийом громадян, в тому числі у позаробочий час, неухильно дотримуватися графіків особистого прийому (додаток).

Постійно

5.9. Надавати в обов'язковому порядку у встановлені законодавством терміни письмові обґрунтовані відповіді авторам звернень по суті за наслідками їх розгляду.

Постійно

5.10. Розглядати не рідше, ніж двічі на рік, стан роботи зі зверненнями громадян на засіданні ради гімназії.

Протягом 2021` року

5.11. Забезпечити дотримання 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).

Протягом 2021 року

6. Призначити відповідальним за організацію роботи зі зверненнями громадян в гімназії заступника директора з НВР Ніщименко С.М.

5. Заступнику директора з навчально-виховної роботи Ніщименко С.М.:

5.1. Тримати на постійному контролі питання неухильного виконання вимог щодо порядку розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

Постійно

5.2. Систематично аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян, вносити ці питання до порядку денного апаратних нарад адміністрації гімназії.

Постійно

5.3. Щорічно (двічі на рік) розглядати питання роботи зі зверненнями громадян на нарадах при директорові.

Червень, грудень 2023 року

5.4. Вести діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами громадян окремо від інших видів діловодства відповідно до методичних рекомендацій з даного питання.

Постійно

5.5. Регулярно готувати статистичний звіт стосовно роботи зі зверненнями громадян.

Щоквартально,

до 5 числа наступного місяця

6. Затвердити графіки особистих прийомів громадян адміністрацією гімназії на 2023 рік (додаток).

7. Заступнику директора з НВР Дабдіній О.С. розмістити на сайті гімназії графіки особистих прийомів громадян адміністрацією гімназії на 2023 рік.

8. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор

Наталія ШКУРАПЕТ

Ніщименко 7102689

З наказом ознайомлені:

Судакова Н.В.

Дабдіна О.С.

**Графік прийому відвідувачів  
адміністрацією Харківської гімназії № 14**

№	Посада	Прізвище, ім'я, по батькові	День та час прийому
1.	Директор	Шкурапет Наталія Іванівна	Щосереда з 16.00 до 18.00
2.	Заступник директора з навчально-виховної роботи	Судакова Наталія Вікторівна	Щоп'ятниці з 15.00 до 17.00
3.	Заступник директора з навчально-виховної роботи	Ніщименко Світлана Миколаївна	Щовівторка з 15.00 до 17.00