**ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок розгляду письмових звернень громадян в**

**комунальному закладі Сумської обласної ради – обласному центрі позашкільної освіти та роботи з талановитою молоддю**

1. Порядок розгляду письмових звернень громадян (далі Порядок) в комунальному закладі Сумської обласної ради – обласному центрі позашкільної освіти та роботи з талановитою молоддю (далі ОЦПО та РТМ) регламентує механізми надходження та опрацювання в закладі письмових звернень громадян, взаємодії працівників у закладі із забезпечення оперативного розгляду письмових звернень.

2. Порядок надходження та опрацювання письмових звернень громадян в ОЦПО та РТМ здійснюється відповідно до законів України "Про звернення громадян", "Про внесення змін до закону України "Про звернення громадян "щодо електронного звернення та електронної петиції", 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 форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету міністрів України від 14 квітня 1997 року №348, Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858.

3. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до ОЦПО та РТМ особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку( електронне звернення).

4. Письмові звернення в електронній формі направляються на адресу електронної пошти ОЦПО та РТМ: osvita.cocpo@sm.gov.ua.

5. Звернення, що надійшли до ОЦПО та РТМ, реєструються посадовою особою, відповідальною за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян (далі – відповідальна посадова особа) у день надходження згідно з Класифікатором звернень громадян.

6. При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп ОЦПО та РТМ із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

7. У разі особистого подання письмового звернення до ОЦПО та РТМ, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп ОЦПО та РТМ, дата надходження та вхідний номер.

8. Письмові звернення, що надійшли в електронній формі, роздруковуються та реєструються як письмові звернення.

9. Облік письмових звернень здійснюється відповідальною посадовою особою, а у разі її відсутності – посадовою особою, що її заміщує, у відповідному «Журналі реєстрації звернень громадян».

10. Письмові звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, учасників АТО/ООС, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", розглядаються першочергово, особисто директором закладу або, під час його відсутності, заступником директора з навчально-виховної роботи (відповідно до розподілу обов'язків).

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

12. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, директор ОЦПО та РТМ, згідно з чинним законодавством, може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проєкт відповіді заявнику про припинення розгляду питання готується відповідальним виконавцем.

13. Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, у закладі не розглядаються, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до закладу.

14. Звернення, в якому не викладено зміст питання, або його суть є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження.

15. Директор ОЦПО та РТМ, а у разі його відсутності заступник директора з навчально-виховної роботи (відповідно до розподілу обов'язків), розглядає та накладає резолюцію щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд. Після розгляду звернення протягом робочого дня передається відповідальній посадовій особі.

16. Безпосередній виконавець протягом двох днів з дня отримання звернення на виконання може, у разі потреби, звернутися до директора ОЦПО та РТМ, а у разі його відсутності – заступника директора з навчально-виховної роботи щодо зміни накладеної резолюції або її доповнення.

17. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень ОЦПО та РТМ, пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі в термін, не більше п'яті днів з дня надходження до закладу, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

18. Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до відповідного органу чи посадової особи, до повноважень якого входить розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до ОЦПО та РТМ, підписує директор закладу, а у разі його відсутності – заступник директора з навчально-виховної роботи.

19. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим працівникам, дії чи рішення яких оскаржуються.

20. Підготовку матеріалів для передачі звернень на розгляд відповідальним виконавцям, згідно з резолюціями керівництва закладу, оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відповідальна посадова особа. Термін розгляду зазначається у журналі реєстрації звернень громадян.

21. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в закладі, якщо у резолюції керівника, який розглядав звернення, надано доручення поінформувати про результати розгляду.

22. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в закладі, письмова відповідь заявникам надається за підписом директора закладу або його заступника (відповідно до розподілу обов'язків), а у разі їх відсутності – визначеній директором посадовою особою.

23. Відповідь заявнику на початку має містити у лівому кутку короткій зміст питання за формою "Про…" та шанобливе звернення з використанням імені та по батькові заявника – "Шановний(а)…!" У разі, якщо ім'я та по батькові заявника не відомі, використовується форма з прізвищем заявника – "Шановний(а) пане(пані)…!". Безпосередньо перед підписом посадової особи відповідь закінчується фразою – "З повагою".

24. За бажанням заявника письмова відповідь направляється в електронній формі на адресу електронної пошти заявника. Для відправлення в електронній формі письмова відповідь має бути відсканованою на офіційному бланку закладу із зазначенням вихідного реєстраційного номера за підписом відповідної посадової особи.

25. Відповідь на письмове звернення, яке подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України "Про захист персональних даних".

26. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що 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, посадова особа, що надала доручення щодо розгляду звернення, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника до закінчення основного терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

27. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в закладі разом із проєктом відповіді керівника заявнику та матеріалами звернення надаються посадовій особі, відповідальній за ведення діловодства в закладі.

28. Посадова особа, відповідальна за ведення діловодства, протягом одного робочого дня передає директору закладу проєкт відповіді, що підготовлена відповідальними виконавцями, разом з матеріалами звернень для підписання.

29. Протягом трьох робочих днів з дня отримання відповідальною посадовою особою, інформація про результати розгляду відповідальними виконавцями за зверненнями громадян разом з копіями відповідей заявникам, надається відповідним працівникам для зняття відповідних звернень з контролю.

30. Після розгляду матеріали звернень протягом одного робочого дня повертаються відповідальній посадовій особі.

31. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про постановку на контроль відповідного звернення, шляхом накладання резолюції "До справи "на інформації про результати розгляду звернення.

32. У разі необхідності відповідна посадова особа може залишити звернення на контролі до остаточного рішення та інформування заявника про остаточні результати розгляду. В такому випадку, заявнику до кінця остаточного розгляду його звернення, надається проміжна відповідь у встановлений чинним законодавством термін.

33. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються відповідальній посадовій особі для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

34. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.