



УКРАЇНА
НОВОГУЙВИНСЬКИЙ ЛІЦЕЙ
ІМЕНІ СЕРГІЯ ПРОЦИКА
НОВОГУЙВИНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ
ЖИТОМИРСЬКОГО РАЙОНУ ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

11.06. 2025

с-ще Новогуївинське

№ 186

Про підсумки роботи із звернення
громадян у 2024/2025 навчальному році
та організацію роботи із зверненням
громадян у 2025/26 навчальному році

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення електронної петиції, 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, з метою забезпечення права кожного громадянина на звернення, на доступ до інформації, що знаходиться у володінні ліцею, активізації громадської думки та залучення батьківської громадськості до формування життєвого середовища ліцею у Новогуївинському ліцеї імені Сергія Процика проводиться системна робота із зверненнями громадян.

У закладі складений графік прийому громадян адміністрацією:

Сингаєвська Л.В., директор ліцею, середа, з 12.00 до 17.00;

Ручка С.В., ЗДНВР, вівторок, з 15.00 до 17.00;

Білецька І.С., ЗДНВР, понеділок, з 14.00 до 16.00;

Рудницька І.В., ЗДНВР, четвер, з 15.00 до 17.00;

Хлань І.І., ЗДНВР, п'ятниця, з 9.00 до 17.00.

Прийомним днем директора ліцею Сингаєвської Л.В. у 2024/2025 навчальному році було визначено середу, з 12:00 до 17:00.

Чергові на посту фіксують прихід громадян до ліцею й допомагають разом із черговим адміністратором та черговими вчителями визначитися із місцем проведення зустрічі. Заступники директора з НВР під час чергування, у процесі виконання покладених на них завдань і повноважень щодо розгляду звернень громадян, взаємодіють з учителями і працівниками ліцею та готують відповіді на підставі отриманих інформацій.

До закладу протягом 2024/25 н. року надійшло 66 усних звернень та 21 письмових.

- надійшло від батьків – 8 ,

- від інших осіб – 13

- розглянуто позитивно – 21 .

Основними питаннями порушеними в усних зверненнях громадян є:

- вступ учнів з інших ЗЗСО до Новогуївинського ліцею імені Сергія Процика;

- особливості та умови здобуття освіти в закладі;

- переведення здобувачів освіти до ліцею з інших ЗЗСО;
- переведення здобувачів освіти в інший клас паралелі;
- консультування щодо реєстрації на НМТ;
- організація освітнього процесу в умовах навчання за дистанційними технологіями;
- отримання інформації щодо організації індивідуальних форм навчання;
- консультування щодо переліку документів та порядку зміни прізвища, по батькові учнів;
- консультування щодо можливості отримання документів про освіту без присутності учня;
- звернення щодо працевлаштування, з них педагогічні працівники;
- звернення щодо видачі довідок про навчання у закладі освіти;
- звернення щодо видачі довідок про місце роботи;
- звернення про зарахування учнів до 1-х класів ;
- отримання дублікатів документів про освіту;
- звернення щодо пільгового харчування;
- та інші поточні питання.

Питаннями, порушеними у письмових зверненнях громадян є:

- щодо порушення правил поведінки учнями ліцею;
- щодо дотримання правових норм при складанні тарифікації;
- щодо виплат заробітної плати та нарахування доплат, які передбачені законодавством

Рівень роботи зі зверненнями громадян в закладі є важливим чинником довіри до освіти. Графік прийому громадян розміщений на сайті Новогуївинського ліцею імені Сергія Процика.

У закладі освіти створено умови для участі заявників, за їх бажанням, у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надано можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень. Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, порушення установлених законодавством термінів, безпідставної передачі звернень для розгляду іншим органам. За звітний період порушень терміну розгляду звернень не допущено.

Аналізуючи звернення за їх характеристикою, маємо такі дані:

- за формою надходження: на особистому прийомі усних - 68; через органи влади - 1; е-поштою від інших органів, установ, організацій - 2;
- за ознакою надходження: первинні - ; повторне - 1;
- за видами: пропозиції (зауваження); заяви (клопотання); скарги - відсутні;
- за суб'єктами звернень: індивідуальні - , колективних та анонімних - немає;
- за типом звернень: листи - 2.

Питання про запобігання та протидію корупції знаходиться на постійному контролі у адміністрації. З боку працівників закладу корупційних дій протягом 2024/2025 навчального року не виявлено. Скарги та зауваження відсутні.

Виходячи із зазначеного та відповідно до Закону України «Про звернення громадян»

НАКАЗУЮ:

1. Продовжити планомірну, системну роботу із зверненнями громадян у 2025/2026 навчальному році.

Термін: постійно

Відповідальні: адміністрація ліцею

2. Адміністрації ліцею:

- 2.1. покласти на себе відповідальність за опрацювання, систематизацію, аналіз та контроль щодо задоволення запитів на інформацію, а також прийом громадян;
- 2.2. заслухати звіт з цього питання на нараді при директорові з метою недопущення формального, бюрократичного ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян;

Термін: грудень 2025, червень 2026

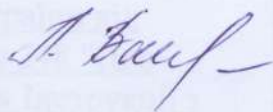
- 2.3. забезпечити дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженої наказом Міністерства освіти і науки України 13.02.2018 № 136;
 - 2.4. здійснювати прийом письмових звернень, клопотань, враховуючи вимоги до письмових звернень;
 - 2.5. ознайомлювати громадян з різноманітною діяльністю адміністрації ліцею, педагогічного та учнівського колективів;
 - 2.6. вести облік звернень громадян та здійснювати контроль за розглядом скарг, заяв і розв'язанням проблем, що виникли, систематично аналізувати та узагальнювати звернення громадян з метою виявлення причин, що породжує звернення;
 - 2.7. виявляти та усувати причини скарг громадян, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм;
 - 2.8. нести персональну відповідальність за розгляд звернень громадян та організацію їх особистого прийому;
 - 2.9. негайно приймати відповідні рішення на основі результатів аналізу та узагальнення звернень громадян.
- 3. Затвердити План заходів Новогуйвинського ліцею імені Сергія Процика щодо дотримання Закону України «Про звернення громадян» на 2025/2026 навчальний рік.
 - 4. Галині ЦИКАЛІ, секретарю, ознайомити з цим наказом відповідальних осіб.
 - 5. Даний наказ розмістити на сайті закладу освіти.

Термін: до 30.06.2025

Відповідальна: Біла О.В.

- 4. Відповідальність за виконання наказу залишаю за собою.

Директор



Лариса СИНГАЄВСЬКА

Ознайомлені:

Ручка С.В.

Білецька І.С.

Рудницька І.В.

Хлань І.І.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Новоуївинського
ліцею імені Сергія Процика
Лариса СИНГАЄВСЬКА

План заходів
Новоуївинського ліцею імені Сергія Процика
щодо дотримання Закону України «Про звернення громадян»
на 2025\2026 навчальний рік

№ з/п	Зміст роботи	Термін виконання	Відповідальні	Примітка
1	2	3	4	5
	Забезпечення дотримання вимог законодавство у сфері забезпечення прав громадян на звернення: • <u>Конституція України</u> • <u>Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР "Про звернення громадян"</u> • <u>Указ 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"</u> • <u>постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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"</u> • <u>постанова Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 "Про затвердження Класифікатора</u>	Протягом 2025/26 н.р.	Адміністрація ліцею	

	<u>звернень громадян"</u> шляхом: створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень; забезпечувати контроль за ходом розгляду звернень громадян; притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної, за неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.			
2	Проводити аналітичну роботу щодо причин заяв та скарг громадян, окремих проблем, що порушуються в зверненнях	Протягом 2025/2026 н.р.	Директор ліцею	
3	Забезпечувати безумовне дотримання графіків особистого прийому громадян з метою недопущення формального ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян	Протягом 2025/2026 н.р.	Адміністрація ліцею	
4	Оперативно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених громадянами	Протягом 2025/2026 н.р.	Члени адміністрації	
5	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, у засобах масової інформації, затвердженій постановою	Протягом 2025/2026 н.р.	Адміністрація ліцею	

	Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858.			
6	Проводити аналіз надходження звернень громадян за показниками Класифікатора.	Щоквартально	Адміністрація ліцею	
7	Підготовка річного звіту по роботі із зверненням громадян	Щорічно, під час звіту директора ліцею перед громадськістю	Директор ліцею	