

Голова ППО



Тамара ПРОВОТАР



ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор

Синяківського ліцею №15

Валентина ЦАСАЛЬСЬКА

наказ № 116-0 від 02.09.2024

ПОРЯДОК
проведення особистих прийомів громадян
адміністрацією Синяківського ліцею №15

Комунальний заклад «Синяківський хіміко-технологічний ліцей – заклад загальної
середньої освіти I-II ступенів №15»
Бучанської міської ради

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Сняківському ліцеї №15 (далі – ліцей).

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі України «Про звернення громадян» (далі - Закон).

3. Розгляд звернень громадян у Сняківському ліцеї №15 є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб ліцею.

4. Реалізація визначених законодавством повноважень Сняківського ліцею №15 передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на подання звернень як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

8. Усі звернення громадян, що надходять до Сняківського ліцею №15, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви та скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави та суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

9. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до Сняківського ліцею №15 з певним питанням.

Повторні - звернення, у яких:

- викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;
- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);
- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з дня його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;
- звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);
- викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Сняківського ліцею №15.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до Сняківського ліцею №15 з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

10. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

11. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі, за допомогою засобів телефонного зв'язку та фіксується посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

12. Організація діловодства за зверненнями громадян у Сняківському ліцеї №15 покладається на відповідальну особу, який забезпечує:

- організацію роботи зі зверненнями громадян;
- надання інформації довідково-консультативного характеру, які надходять засобами телефонного зв'язку та на електронну адресу ліцею;
- організацію особистого прийому громадян, які звернулись до ліцею;
- формування і зберігання справ зі зверненнями громадян;
- надання роз'яснень у межах своїх повноважень.

13. Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для посадових осіб ліцею.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян

2.1. Прийом звернень громадян, що надходять до ліцею, їх попередній розгляд, реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються відповідальною особою у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час - наступного після нього робочого дня.

2.2. Усні звернення громадян, подані на особистому прийомі або через телефонний зв'язок, підлягають оформленню відповідно до форми, визначеної у додатку 1 до цього Порядку і розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення.

У разі, якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

2.3. Електронні звернення громадян надсилаються на адресу електронної пошти Синяківського ліцею №15: www.sinyak.kiev.ua або шляхом заповнення та надсилання електронної форми (додаток 2).

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену адресу електронної пошти або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на визначену адресу електронної пошти у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

В електронному зверненні зазначається адреса електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

2.4. Звернення громадян в інтересах неповнолітніх осіб подаються їх законними представниками.

2.5. Звернення громадян оформлюються відповідно до статті 5 Закону. У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення долучаються до номенклатурної справи відповідальною особою.

2.6. Усі звернення громадян, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду.

Попередній розгляд звернень громадян у ліцеї здійснюється з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- повноти дотримання вимог до оформлення звернень, що визначені статтею 5 Закону;
- ознак надходження та виду звернень;
- суті та стислого змісту звернень;
- належності порушених питань до повноважень Синяківського ліцею №15;
- звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;
- відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису заявника та дати;
- строків виконання звернень.

2.7. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються до опрацювання разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

2.8. У разі відсутності додатків, зазначених у зверненні або окремих аркушів, складається акт про повернення документів (додаток 3) у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику, а другий зберігається у відповідальній особі.

2.9. Якщо питання, порушені у зверненні не належать до компетенції Синяківського ліцею №15, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

2.10. Забороняється направляти скарги для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.11. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними та розгляду не підлягають.

2.12. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом ліцею, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

2.13. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

2.14. Реєстрація звернень громадян здійснюється з використанням системи електронного документообігу ліцею, в якій формується єдина централізована база реєстраційних даних.

2.15. Для забезпечення реєстрації звернень громадян заповнюється реєстраційно-моніторингова картка (додаток 4), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

Реєстраційно-моніторингова картка містить такі реквізити:

- за ознакою надходження, за видом, за типом, за статтю автора звернення, за суб`єктом, індекс регіону, індекс питання, № реєстрації, дата реєстрації, термін виконання, кореспондент (заявник), місце проживання, електронна адреса, телефон, зміст питання, дата підписання (надсилання) звернення, попередні звернення, резолюція, автор резолюції, хід виконання, дата передачі на виконання, виконавець, запис про продовження строку виконання, стан виконання доручення, дата виконання, реєстраційний індекс документа про виконання, результат розгляду звернення, з контролю зняв, справа, том, аркушів.

2.16. Усі звернення громадян, що надходять до ліцею, підлягають обов`язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

2.17. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюється відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної тире або дробом.

Реєстраційний індекс звернення має дві обов`язкові частини:

- перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку «КО»;
- друга частина - порядковий реєстраційний індекс. Наприклад: Т-253/3-22, де Т – початкова літера прізвища заявника, 253 - порядковий реєстраційний індекс, 3 - номер картотеки, 22 - рік.

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад: Т-253/3-22/1).

За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

2.18. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень робиться відмітка щодо реквізитів попереднього звернення (реєстраційний індекс, дата), а також позначка «повторне», «дублетне», «неодноразове».

2.19. Під час реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийому громадян, до реєстраційно-моніторингової картки вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа, порядковий індекс запису у журналі обліку особистого прийому громадян та дату прийому.

2.20. Реєстраційний індекс, дата реєстрації та найменування Синяківський ліцей №15 проставляється автоматично шляхом нанесення штрих-коду у правому нижньому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця на полі документа, призначеного для підшивання.

На вимогу особи, яка подала письмове звернення до ліцею, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється штрих-код або відбиток реєстраційного штампа з зазначенням реєстраційного номера і дати реєстрації. Така копія повертається громадянинуві.

III. Порядок розгляду звернень громадян

3.1. Звернення, що надійшли до Синяківського ліцею №15 від Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівництвом ліцею особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

3.2. Зареєстровані звернення з їх електронними образами у форматі PDF (скан-образ) передаються відповідно до розподілу обов'язків, у день їх надходження та реєстрації або наступного робочого дня у разі їх надходження після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні для розгляду та накладення резолюції.

У резолюції обов'язково зазначається прізвище та власне ім'я особи, яка накладає резолюцію, прізвище та власне ім'я головного виконавця та у разі необхідності співвиконавців, зміст доручення, строк виконання, дата накладення резолюції, підпис посадової особи.

3.3. Після накладення директором ліцею резолюції, звернення громадян направляються автоматично посадовим особам, визначених у резолюції для розгляду звернення по суті та надання відповіді.

У випадку опрацювання усних звернень громадян, які надійшли засобами телефонного зв'язку, реєстраційно-моніторингова картка після розгляду і накладення директором ліцею резолюції передається головному виконавцю/співвиконавцям у сканованому вигляді.

3.4. Виконання звернень забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції директора ліцею, а також працівники, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Зміна головного виконавця або зміни у складі співвиконавців, визначених у резолюції, здійснюються за погодженням автора резолюції, посадової особи, яка виконує його обов'язки на підставі доповідної записки на ім'я автора резолюції.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

3.5. Розгляд звернень, згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування заявників про результати розгляду.

3.6. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції ліцею, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на таке звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

3.7. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

3.8. Під час отримання від головних виконавців відповіді на звернення відповідальною посадовою особою перевіряється:

- наявність загального бланка Синяківського ліцею №15 для створення документів;
- правильність зазначення відомостей про адресата (власне ім'я та прізвище особи);
- правильність зазначення адреси (поштова адреса та/або адреса електронної пошти);

- наявність на документі відмітки про додатки та їх відповідність заявленому складу;
- наявність підпису посадової особи на документі;
- наявність конверта із правильно заповненими усіма реквізитами (у разі надсилання засобами поштового зв'язку).

Документи, оформлені з порушенням вказаних вимог, не приймаються і повертаються виконавцю.

3.9. Адреси можуть зазначатися на конверті як друкарським способом, так і рукописним способом.

3.10. Відповідь, підготовлена за результатами розгляду звернення громадянина, повинна містити посилання на дату та реєстраційний індекс документа вхідної кореспонденції, на який надається відповідь.

3.11. Присвоєння реєстраційного індексу здійснюється з використанням реєстраційної мітки, яка розташовується по центру внизу першої сторінки документа.

При здійсненні реєстрації лист - відповідь на звернення громадянина обов'язково пов'язується із зверненням громадянина, на звернення якого дається відповідь.

3.12. Посилання у тексті документа на документ, на який дається відповідь або на виконання якого підготовлено цей документ, повинні містити наступні реквізити: назва виду документа, дата та вихідний реєстраційний індекс автора (у разі наявності), дата та вхідний реєстраційний індекс ліцею, який зазначається у дужках, короткий зміст документа.

У разі якщо звернення громадянина надійшло до ліцею від іншого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, додатково у тексті документа зазначається найменування такого органу, дата та його вихідний реєстраційний індекс.

Наприклад: Синяківський ліцей №15 розглянув звернення Максима Кузьменка, переслане за належністю до ліцею листом Бучанського відділу освіти від 05 квітня 2024 року № 525/П-258/4.1/22 (вх. ліцею від 06 квітня 2024 року № П-254/3-22), щодо редагування тексту наказу та повідомляє.

3.13. У разі надсилання документа громадянину на його звернення спочатку зазначається у давальному відмінку власне ім'я та прізвище, потім поштова адреса або адреса електронної пошти, яка складається з першої частини адреси - імені поштової скриньки автора, а друга - доменне ім'я сервера, на якому розташована поштова скринька, наприклад:

Олександр Петренку
вул. Просвіти, 1, кв. 1, м. Буча,
01001

E-mail: o.petrenko@ukr.net
або

Олександр Петренку
E-mail: o.petrenko@ukr.net

3.14. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адреса якої зазначена.

3.15. Подальші звернення заявників з питань, розгляд яких припинено, у закладі не розглядаються, про що відповідальна посадова особа повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до ліцею.

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

3.17. Директор ліцею, а у разі його відсутності заступник директора з навчальної або 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 передаються відповідальній посадовій особі.

3.18. Безпосередній виконавець протягом двох днів з дня отримання звернення на виконання може, у разі потреби, звернутися до директора ліцею, а у разі його відсутності – заступника директора з навчальної або виховної роботи, щодо зміни накладеної резолюції або її доповнення.

3.19. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень ліцею, пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до ліцею, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. (Додаток 3)

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

3.21. 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 ліцею із зазначенням вихідного реєстраційного номера за підписом відповідної посадової особи.

3.22. Відповіді на звернення оформлюються державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

IV. Строки розгляду звернень громадян

4.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня їх надходження до ліцею.

Якщо останній день строку виконання документа припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, днем закінчення строку вважається перший за ним робочий день.

4.2. 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, 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.

4.3. Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», відповідають строкам, встановленим цими законами.

V. Моніторинг за розглядом звернень громадян

5.1. Моніторинг розгляду звернень громадян згідно з визначеними строками виконання здійснюється відповідальною посадовою особою з метою забезпечення своєчасного та належного їх вирішення.

5.2. Контроль за строками розгляду звернень громадян, а також за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян адміністрацією ліцею, здійснюється через електронну систему закладу освіти.

5.3. Звернення вважаються розглянутими й знімаються з контролю, якщо зазначені у ньому завдання вирішені та лист-відповідь підписаний директором ліцею направлено заінтересованим установам і особам або надано інше підтвердження виконання.

VI. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

6.1. До завершення розгляду звернення та матеріали щодо їх виконання зберігаються у відповідальній посадовій особі.

Після завершення розгляду звернення і прийняття відповідного рішення, звернення з усіма документами щодо їх розгляду повертаються до відповідальної посадової особи для централізованого формування справи.

6.2. Відповідальна посадова особа вносить до контрольної-моніторингової картки звернення інформацію щодо включення документа до відповідної номенклатурної справи та формує у справі самостійну групу матеріалів справи.

6.3. Самостійна група матеріалів справи зі звернень громадян повинна містити:

- 1) обкладинку;
- 2) внутрішній опис;
- 3) реєстраційно-моніторингову картку;
- 4) оригінал звернення громадянина з резолюцією;
- 5) матеріали щодо розгляду звернення громадянина (службові, доповідні записки, листування).
- 6) копію відповіді заявнику з візами керівників структурних підрозділів.

У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом.

6.4. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою 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, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

6.5. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на відповідальну посадову особу.

6.6. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається у зведеній номенклатурі справ ліцею відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії ліцею звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

6.7. 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.

6.8. 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.

КАРТКА
звернення громадянина на особистому прийомі
та по телефонному зв'язку

Дата _____
(число, місяць, рік)

за участю _____
(посада, прізвище та ім'я посадової особи)

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника: _____

Місце проживання / телефон _____

Зміст звернення _____

Відповідальний структурний підрозділ _____

Зміст резолюції _____

Термін виконання _____

Результат розгляду _____

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

ФОРМА
для подання електронних звернень громадян

ЕЛЕКТРОННЕ ЗВЕРНЕННЯ	
Найменування та поштова адреса державного органу	
Адреса електронної пошти державного органу	
Вид звернення: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга	<i>(обрати необхідне)</i>
<input type="checkbox"/> Індивідуальне	<input type="checkbox"/> Колективне <i>(необхідне відмітити)</i>
Особисті дані заявника	
Прізвище, ім`я, по батькові (за наявності)	
Місце проживання	<i>(вказати поштову адресу)</i>
Зміст звернення	<i>(суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)</i>
Дата подання електронного звернення	
Прошу надати відповідь у визначений Законом України «Про звернення громадян» строк. Відповідь надати:	
Адреса електронної пошти або інші засоби зв`язку (контактний номер телефону)	

АКТ
про повернення документів

«_____» _____ 20____ року № _____

с. Синяк

Цей акт складено

(посада, власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ посадової особи)

У присутності _____
(посада, власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ посадової особи)

про те, що під час розкриття конверта, надісланого _____ на адресу:
(власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ заявника)

_____, виявлено звернення, яке _____
(найменування організації) (причина повернення)

Акт складено у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику.

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)