

## *НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ*

*по роботі зі зверненнями громадян до закладу дошкільної освіти  
№ 21 «Ластовічка» Ужгородської міської ради*

*Конституція України*

*Інструкція з діловодства за зверненнями громадян*

*Закон України про звернення громадян*

*Постанова КМУ «Про затвердження класифікатора звернень  
«Класифікатор звернень» Указ Президента України.*

*ГОДИНИ ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН У ЗДО № 21 «Ластовічка»*

*Директор : ЖМЕНЯК Віра Семенівна*

*понеділок 9.00 – 11.00*

*четвер 15.00 – 17.00*

*Відповідальна особа за ведення діловодства по зверненням  
громадян*

*Діловод: ОСІЙСЬКА Мар'яна Петрівна*

*щоденно 10.00 – 12.00*

*Медична сестра: БАРТА Тетяна Василівна*

*понеділок 8.30 – 9.30*

*середа 14.00 – 16.00*

## **ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН**

### Стаття 22. Особистий прийом громадян

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання.

***Графіки прийому доводяться до відома громадян.***

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

*Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.*

### **ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ЗВЕРНЕННЯ**

Звернення громадян надсилається через мережі Інтернет або за електронною адресою: lastovichka@ukr.net

**Вимоги до електронного звернення ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»:**

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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

## ***ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ***

Стаття 8. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню.

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

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

## ***ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН***

Стаття 20. Термін розгляду звернень громадян

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, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють 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.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.