

Механізм дії звернень у закладі освіти

Громадяни до звернення мають завчасно подати таку інформацію:

ПІБ особи, контактні дані, суть питання до яких посадових осіб чи органів попередньо звертався заявник/скаржник і яке рішення прийняте.

У день прийому звернення реєструє *відповідальна особа*, вказуючи у журналі обліку такі реквізити:

дата прийому,

особа, відповідальна за прийом громадян

ПІБ заявника/скаржника

лаконічний зміст

звернення терміни виконання (якщо справу вирішено по суті під час особистого прийому, роблять відмітку «Роз'яснено») ухвалене рішення.

Закладом освіти може здійснювати прийом одночасно двоє чи більше громадян, якщо вони клопотали про це.

Розглянувши усне звернення, посадова особа, обов'язково ухвалює одне з рішень: задовольнити вимоги заявника/скаржника передати звернення за належністю відмовити заявнику/скаржнику (обов'язково обґрунтувавши відмову).

Якщо за підсумками особистого прийому виконання завдань, зазначених у зверненні, доручено компетентній посадовій особі. Після вивчення питання доки заявник має отримати вичерпну відповідь.

Усі матеріали, що надійшли до навчального закладу за зверненнями громадян: формують у справи за номенклатурою зберігають в архіві, дотримуючись строків зберігання.

Письмові звернення громадян

Письмові звернення громадян приймає *діловод* навчального закладу. При цьому фіксують два види кореспонденції: вхідна вихідна

На вхідному документі проставляється біток штампа навчального закладу дату і вхідний номер.

Після реєстрації всі письмові звернення передають керівникові навчального закладу для проставлення резолюцій (тобто зазначення виконавця та строку розгляду).

Діловод переносить інформацію з резолюцій у журнал реєстрації, вказуючи такі реквізити:

дата підписання звернення адресантом

дата реєстрації звернення у закладі

ПІБ автора, адреса установа, яка переслала документ за належністю вид звернення та форма його надходження (поштовим зв'язком, під час прийому, через уповноважених осіб чи органи, ЗМІ тощо)

стислий виклад основних питань резолюція – зазначають її автора, виконавця і строк, упродовж якого питання має бути вирішене чи перебувати на контролі

дата отримання виконавцем наслідок розгляду, дата зняття з контролю.

Кожне звернення обов'язково підшивається в окрему справу за номенклатурою із порядковим номером першого звернення, додаючи в справу наступні документи в порядку надходження.