ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ управління освіти

Южноукраїнської міської ради

від «19» серпня 2016 року№ 315

# Порядок

# розгляду електронних звернень громадян в управлінні освіти

# Южноукраїнської міської ради

1. Письмові звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що надсилаються поштою або передаються громадянином до управління освіти Южноукраїнської міської ради особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).
2. Електронне звернення пишеться у довільній формі, але має відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян».

У зверненні необхідно:

- вказати прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання;

- викласти суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

- зазначити дату;

- зазначити електронну поштову адресу, на яку можна надсилати відповідь, або інші засоби зв’язку.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів після його надходження.

1. Електронне звернення надсилається на електронну адресу управління освіти Южноукраїнської міської ради (далі – Управління) – **[osvita\_yu@ukr.net](mailto:osvita_yu@ukr.net), 04653220@mail.gov.ua** або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на офіційному веб-сайті Управління (додаток 1 до цього Порядку).
2. Електронне звернення, яке надійшло на електронну адресу Управління, перед реєстрацією роздруковується на папері секретарем-друкаркою Управління та негайно передається на розгляд начальнику Управління або заступникам начальника Управління відповідно до компетенції для відповідного реагування.

Секретар-друкарка Управління зобов'язана щодня до 17.00 (у п'ятницю до 16.00) перевіряти надходження електронних звернень громадян на електронну адресу Управління.

1. Головний спеціаліст відділу дошкільної, середньої та позашкільної освіти Управління, відповідальний за організацію роботи зі звернень громадян в Управлінні, щодня до 17.00 ( у п'ятницю до 16.00) перевіряє надходження електронних звернень громадян на офіційному веб-сайті Управління та в разі їх надходження, перед реєстрацією роздруковує на папері і передає на розгляд начальнику Управління або заступникам начальника Управління відповідно до компетенції для відповідного реагування.
2. У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням до керівництва Управління.
3. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Управління або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.
4. Якщо питання, порушені в одержаному Управлінням або посадовими особами електронному зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав електронне звернення. У разі якщо електронне звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення Управлінням чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.
5. Забороняється направляти заяви чи скарги громадян для розгляду установам, структурним підрозділам Управління, навчальним закладам Южноукраїнської міської ради або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.
6. Електронні звернення громадян, що надійшли до Управління підлягають реєстрації в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг Управління відповідно до 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, в засобах масової інформації», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року за №348 (із змінами).
7. Усі електронні звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли до Управління, після їх виконання формуються у справи і зосереджуються у відділі дошкільної, середньої та позашкільної освіти Управління, де зберігаються протягом п'яти років у хронологічному порядку.
8. Розгляд електронних звернень, підготовка відповідей на електронні звернення громадян здійснюється начальником Управління, керівниками структурних підрозділів Управління, навчальними закладами освіти Южноукраїнської міської ради відповідно до вимог «Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради», затвердженого наказом управління освіти Южноукраїнської міської ради від 14.07.2016 року за №282.
9. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.
10. Відповідальність за організацію роботи зі звернень громадян в Управлінні покладається на головного спеціаліста відділу дошкільної, середньої та позашкільної освіти Управління, в навчальних закладах освіти Южноукраїнської міської ради – на керівників.
11. Фахівець (інженер) групи з централізованого господарського обслуговування закладів і установ освіти Управління на офіційному веб-сайті Управління ради розміщує форму електронного звернення громадян, яка дає можливість письмового звернення громадян з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).
12. Форма електронного звернення розміщується шляхом відображення на веб-сторінці Управління.
13. Розміщена на офіційному веб-сайті Управління електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв’язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

Начальник управління Ю.М. Сінчук

Додаток 1

до п.3 Порядку

розгляду електронних звернень громадян

в управлінні освіти

Южноукраїнської міської ради

# Форма електронного звернення

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявник** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*  (прізвище, ім'я, по батькові) |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\* поштова адреса (поштовий індекс, область, район, населений пункт, вулиця, будинок, корпус, квартира)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*  (електронна адреса, контактний телефон) |
| *Додаткові дані*  Категорія\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Соціальний стан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| **Зміст звернення** |  |

**Відповідь прошу надати (необхідне зазначити):**

|  |  |
| --- | --- |
| **На поштову адресу** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (поштовий індекс, область, район, населений пункт, вулиця,  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  будинок, корпус, квартира) |
| **На електронну адресу** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (П.І.Б.)

Заповнюючи звернення, даю згоду на обробку і використання персональних даних згідно із Законом України «Про захист персональних даних».

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» зі змінами передбачена можливість письмового звернення громадян з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені у письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Письмові звернення можуть подаватися в усній, письмовій чи електронній формі:

— поштою на адресу: Управління освіти Южноукраїнської міської ради, проспект Незалежності,16, м. Южноукраїнськ, 55000

— факсом (05136) **2-21-19**;

— електронною поштою: **osvita\_yu@ukr.net**, **04653220@mail.gov.ua;**

— шляхом заповнення зазначеної вище форми на офіційному сайті управління освіти Южноукраїнськї міської ради.

**В електронному зверненні обов‘язково необхідно вказати:**

1) прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина (поштову адресу), електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, а також номер телефону;

2) викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

**Символом \* відмічені поля, обов'язкові для заповнення.**