

**Порядок
розгляду звернень громадян в
Управлінні охорони здоров'я**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян.

2. У цьому Порядку терміни вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства.

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

Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь громадянину не надавалась;
- не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні;
- звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Не вважаються повторними звернення, в яких повідомляються додаткові відомості.

Дублетні звернення – це письмові звернення одного і того самого громадянина (громадян) з одного і того самого питання, надіслані різним адресатам та направлені ними за належністю на розгляд.

3. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями у строк не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

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

Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає начальник Управління охорони здоров'я, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

5. Усі звернення громадян, що надходять до Управління охорони здоров'я, підлягають обов'язковій класифікації за видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

Подальший розгляд пропозицій, заяв та скарг проводиться з урахуванням особливостей, встановлених статтями 14, 15, 16 Закону України «Про звернення громадян».

6. Усі звернення громадян, що надходять до Управління охорони здоров'я, додатково класифікуються відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

7. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Управлінні охорони здоров'я ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ по роботі з кадрами та зверненнями громадян.

Організація діловодства за зверненнями громадян у відділі по роботі з кадрами та зверненнями громадян покладається на відповідальну особу, яка забезпечує облік і проходження звернень громадян в установленій строк, інформує керівника про стан їх виконання, формує справи відповідно до номенклатури справ та готує їх на архівне зберігання, здійснює ознайомлення працівників з нормативними та методичними документами з діловодства за зверненнями громадян.

Права та обов'язки особи, відповідальної за ведення діловодства у відділі по роботі з кадрами та зверненнями громадян, визначається посадовою інструкцією.

II. Попередній розгляд, реєстрація та облік звернень громадян

1. Попередній розгляд звернень громадян здійснюється з метою виокремлення таких, що потребують обов'язкового розгляду начальником Управління охорони здоров'я, його заступниками або керівниками структурних підрозділів.

2. Начальнику Управління охорони здоров'я подаються на розгляд звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

3. Заступникам начальника Управління охорони здоров'я подаються на розгляд контрольні звернення та адресовані на їхнє ім'я або на адресу УОЗ звернення громадян відповідно до розподілу обов'язків між ними.

4. Усі звернення громадян, що надходять до Управління охорони здоров'я, реєструються централізовано відповідальною особою відділу по роботі з кадрами та зверненнями громадян.

Усні та письмові звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян, реєструються у Приймальні начальника Управління охорони здоров'я.

5. Під час реєстрації звернення йому присвоюється реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс складається з індексу за номенклатурою справ та порядкового номера, наприклад: 10-34/542, де 10-34 - індекс справи за номенклатурою, 542 - порядковий номер.

6. Після реєстрації документа проставляється реєстраційний штамп у нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивання. Реєстраційний індекс звернення зазначається у реєстраційному штампі.

7. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс.

III. Розгляд письмових звернень громадян і складання листів-відповідей

1. Розгляд письмових звернень громадян:

1) керівники структурних підрозділів, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях начальника Управління охорони здоров'я та заступників начальника, здійснюють подальший розгляд звернень громадян і визначають виконавців кожного з них.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головним є виконавець, зазначений в дорученні першим, якщо в документі не обумовлено інше.

Для виконання доручення надається право залучати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідальні усі вказані в резолюції виконавці;

2) відповідно до Закону України «Про звернення громадян» забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам Управління охорони здоров'я або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються;

3) керівники та працівники структурних підрозділів Управління охорони здоров'я при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надавати можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

4) забороняється надавати неоднозначні, необґрунтовані або неповні відповіді за зверненнями громадян та безпідставно направляти звернення громадян на розгляд інших органів;

2. Складання листів-відповідей на звернення громадян:

1) за результатами розгляду звернень громадян даються письмові відповіді;

2) листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку Управління охорони здоров'я;

3) у разі надсилання документа фізичній особі спочатку зазначаються у називному відмінку прізвище, ім'я та по батькові (ініціали чи ініціал імені), потім адреса місця проживання, наприклад:

Іваненко Олександр Сергійович,
вул. Сурикова, буд. 3а, кв. 1,
м. Чернігів, 14000;

4) листи-відповіді підписуються начальником Управління охорони здоров'я та заступниками начальника відповідно до розподілу обов'язків.

5) у разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові направляється один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис;

6) для відправки листів-відповідей на звернення громадян особи, відповідальні за ведення діловодства в Управлінні охорони здоров'я, здійснюють вкладання цих листів у конверти, на яких зазначають адресу місця проживання заявника, якому адресовано лист-відповідь;

10) відправка всіх листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано підрозділом з питань діловодства.

IV. Розгляд звернень громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію»

1.3 метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян в Управлінні охорони здоров'я функціонує телефонна «гаряча лінія».

2. Усі звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію»

Управління охорони здоров'я, реєструються та опрацьовуються у встановленому законодавством порядку.

3. Звернення громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Управління охорони здоров'я, розглядаються в терміни, визначені Законом України «Про звернення громадян».

V. Строки розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян розглядаються у строки, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

2. Строк розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях, починаючи від дати реєстрації, з якої починається строк, до дня присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку розгляду вважається перший після нього робочий день.

3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в строки, встановлені контролюючим органом або керівництвом Управління охорони здоров'я.

4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції Управління охорони здоров'я, відповідальна особа у 5-денний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформує громадянина, який подав звернення.

5. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно також у 5-денний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

VI. Аналіз роботи за зверненнями громадян

1. Керівники підпорядкованих закладів у сфері охорони здоров'я зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, з'ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян; аналізувати випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень; на підставі аналізу звернень розробляти заходи щодо подальшого удосконалення рівня та якості надання медичної допомоги, готувати і направляти інформаційні листи, доручення відповідним органам та закладам охорони здоров'я для вжиття заходів.

2. Підготовлений звіт про наслідки розгляду звернень громадян за перший квартал, півріччя, 9 місяців та рік подається до обласної державної адміністрації та МОЗ України до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом.

3. МОЗ Автономної Республіки Крим, структурні підрозділи з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських

державних адміністрацій подають до МОЗ України звіт про наслідки розгляду звернень громадян за перший квартал, півріччя, 9 місяців та рік до 10 числа місяця, наступного за звітним періодом, за формою, зазначеною в додатках 4, 7, разом з текстовим аналізом відповідно до додатка 8.

4. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи зі зверненнями громадян довідаються до відома керівництва Управління охорони здоров'я.

**Начальник відділу по роботі з
кадрами та зверненнями громадян**

Т.М. Лебедева