



ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

НАКАЗ

від _____ 20 ____ року м. Тернопіль № _____

*Про організацію роботи із
зверненнями громадян в
департаменті охорони здоров'я
обласної державної (військової)
адміністрації*

Відповідно до законів України „Про правовий режим воєнного стану”, „Про оборону України”, Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 „Про введення воєнного стану в Україні” (зі змінами) та №68/2022 „Про утворення військових адміністрацій”, наказами Міністерства охорони здоров'я України від 09.04.2014 року №253 „Про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян» у Міністерстві охорони здоров'я України” (зі змінами), розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 13 лютого 2008 року № 103 „Про організацію виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” (зі змінами) та з метою забезпечення організації належного розгляду звернень громадян у департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити:

- 1) графік прийому громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації(додаток 1);
- 2) порядок розгляду письмових звернень громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (додаток 2);
- 2) проведення особистого прийому громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (додаток 3).



Департамент охорони здоров'я Тернопільської облдержадміністрації
№ 88/11-06 від 20.01.2023

Сертифікат 2B6C70E9A389ipA1040000006C80AB00EAP0ip03
Підписувач ЯРМОЛЕНКО ОЛЬГА МАРКІЯНІВНА
Дійсний з 31.01.2022 18:34:24 по 31.01.2023 23:59:59



2. Ведення діловодства, аналіз, узагальнення, контроль за своєчасністю розгляду звернень громадян, щотижневе інформування на відеонарадах у директора департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації про стан роботи із зверненнями громадян, організацію особистого прийому громадян директором департаменту та його заступником, організацію „гарячої” лінії покласти на заступника начальника управління - начальника відділу організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації Гумен Оксану.

3. Заступникові начальника управління-начальникові відділу організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації Гумен Оксані забезпечити:

1) ознайомлення усіх працівників департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації з даним наказом;

2) оприлюднення цього наказу на вебсайті департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації та надіслати до виконання у заклади охорони здоров'я області.

4. Начальникові відділу охорони здоров'я та медичного забезпечення Тернопільської міської ради Даньчаку Василю, керівникам закладів охорони здоров'я області:

1) при відсутності, затвердити п'ятиденний строк відповідні порядки на місцях, призначити відповідальну особу за ведення особистого прийому громадян, розгляду письмових звернень в закладах охорони здоров'я області та упорядкувати зазначену роботу відповідно до рекомендацій;

2) забезпечити недопущення надання неодноразових, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, порушення строків установлених законодавством;

3) взяти під особистий контроль розгляд звернень та забезпечити особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

4) запровадити постійний контроль за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян;

5) з'ясувати причини, що породжують повторні звернення громадян, систематично аналізуючи випадки безпідставної відмови у задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

б) вжити заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, в тому

числі до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян;

7) забезпечити створення та функціонування „гарячих” ліній, проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом;

8) забезпечити щоквартальне оприлюднення у засобах масової інформації узагальнених відомостей про організацію роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених питань;

9) щоквартально проводити день контролю, в рамках якого здійснювати перевірки стану виконання доручень вищестоящих органів з питань звернень громадян;

10) двічі на рік заслуховувати питання розгляду звернень громадян на засіданнях колегії відділу охорони здоров'я облдержадміністрації та медичного забезпечення Тернопільської міської ради, медичних радах у закладах охорони здоров'я;

11) при відсутності, затвердити у п'ятиденний строк графіки проведення особистого прийому громадян керівниками закладів охорони здоров'я, передбачивши, зокрема, участь в особистому прийомі заступників керівників, проведення особистого прийому не рідше чотирьох разів на місяць, забезпечувати проведення прийомів громадян за затвердженими графіками.

6. Визнати таким, що втратив чинність, наказ управління охорони здоров'я облдержадміністрації від 20.04.2016 №14-од „Про організацію роботи із зверненнями громадян в управлінні охорони здоров'я обласної державної адміністрації”.

7. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор департаменту

Ольга ЯРМОЛЕНКО

Вадим Кравчук

Наталія Івахів

Оксан Воркун

Світлана Задорожна

Оксана Гумен

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ департаменту охорони
здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
від „___” __ 2023 року № _____

ГРАФІК
прийому громадян в департаменті
охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації

<p align="center">ЯРМОЛЕНКО Ольга Маркіянівна</p>	<p align="center">Директор департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації</p>	<p align="center">1-й, 2-й, 3-й, 4-й понеділок щомісяця в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (каб.606) з 11.00 до 13.00 год.</p>
<p align="center">СКАРЛОШ Тетяна Ярославівна</p>	<p align="center">Заступник директора департаменту – начальник управління надання медичної допомоги населенню, розвитку охорони здоров'я та правового забезпечення департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації</p>	<p align="center">1-а та 3-я п'ятниця щомісяця з 10.00 до 13.00 год. 2-а та 4-а п'ятниця щомісяця з 15.00 до 17.00 год. в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (каб.630)</p>
<p align="center">КРАВЧУК Вадим Леонідович</p>	<p align="center">Заступник директора департаменту – начальник управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту охорони здоров'я державної (військової) військової адміністрації</p>	<p align="center">1-а та 3-я середа щомісяця з 10.00 до 13.00 год. 2-а та 4-а середа щомісяця з 15.00 до 17.00 год. в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (каб.608)</p>

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ департаменту охорони
здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
від „___” ___ 2023 року № _____

ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян в департаменті охорони здоров'я
обласної державної (військової) адміністрації

I. Загальні положення

1. Цей порядок розгляду звернень громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (далі – 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 директор департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

5. Усі звернення громадян, що надходять до департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації, 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 департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації, додатково класифікуються відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (додаток 1 до цього Порядку).

7. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації ведеться окремо від інших видів діловодства.

Організація діловодства за зверненнями громадян у закладах охорони здоров'я області покладається на спеціально призначених для цього осіб (далі – особи, відповідальні за ведення діловодства в закладах охорони здоров'я), яких призначають керівники закладів охорони здоров'я області.

Особи, відповідальні за ведення діловодства в закладах охорони здоров'я, забезпечують облік і проходження звернень громадян в установлений строк, інформують керівника про стан їх виконання, формують справи відповідно до номенклатури справ та готують їх на архівне зберігання, здійснюють ознайомлення працівників з нормативними та методичними документами з діловодства за зверненнями громадян.

Права та обов'язки осіб, відповідальних за ведення діловодства в закладах охорони здоров'я, визначаються посадовими інструкціями.

II. Попередній розгляд, реєстрація та облік звернень громадян

1. Попередній розгляд письмових звернень громадян здійснюється відділом організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення

департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації з метою визначення відповідності оформлення звернення вимогам, передбаченим статтею 5 Закону України „Про звернення громадян”, та виокремлення таких, що потребують обов'язкового розгляду директором департаменту або його заступником.

Електронні звернення передаються на розгляд директорів департаменту та заступнику директора у паперовому вигляді.

2. Директорів департаменту 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 директора департаменту подаються на розгляд контрольні звернення та адресовані на його ім'я або на адресу департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації звернення громадян відповідно до розподілу між ними обов'язків.

4. Наслідки розгляду звернень громадян керівництвом фіксуються в резолюціях.

5. Письмові звернення громадян, що надходять до департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації, реєструються централізовано відділом організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації за допомогою модуля „Звернення громадян”, що є складовою системи електронного документообігу „АСКОД”.

Усні звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян, реєструються у приймальні директора департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (додаток 2 до цього Порядку).

6. Письмові звернення громадян реєструються, шляхом введення в реєстраційно-контрольну картку (далі – РКК) таких елементів: дата надходження звернення, реєстраційний індекс; прізвище, ім'я, по батькові заявника; місце проживання; категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; тип звернення; вид звернення; ознака надходження; порушені питання – короткий зміст, тема звернення, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата та індекс відповіді; результати розгляду; номер справи за номенклатурою. Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

На кожне звернення, що зареєстроване, створюється РКК (додаток 3 до цього Порядку).

Під час реєстрації звернення йому присвоюється реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс звернень громадян формується в системі електронного документообігу „АСКОД” автоматично та складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, наприклад: Д-401. Реєстраційний індекс також може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень громадян. Колективні звернення реєструються з літерами КО, наприклад: КО-12.

Звернення громадян без підпису реєструються з використанням літер Ан, наприклад: Ан-14.

7. 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. Зареєстроване звернення сканується в систему електронного документообігу „АСКОД” і долучається до РКК.

Текст електронного звернення вноситься до РКК та додатково пересилається на поштову скриньку осіб, відповідальних за ведення діловодства.

8. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі РКК відображається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч робиться позначка „ПОВТОРНО”, та підбирається все попереднє листування.

9. У департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації застосовується автоматизований облік звернень громадян у системі електронного документообігу „АСКОД”, що дає можливість відслідкувати проходження та стан розгляду звернень громадян.

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, або заклади охорони здоров'я яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях директора департаменту та заступників директора департаменту, 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) інформація щодо виконавців звернень громадян в обов'язковому порядку вноситься до системи електронного документообігу „АСКОД”.

Факт передачі звернень громадян виконавцям фіксується в системі електронного документообігу „АСКОД”;

3) передача звернень громадян від одного структурного підрозділу департаменту до іншого в обов'язковому порядку здійснюється через відділ організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації, в якому було зареєстровано звернення;

4) відповідно до Закону України „Про звернення громадян” забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються;

5) керівники закладів охорони здоров'я та працівники структурних підрозділів департаменту 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;

б) скарги та повторні звернення громадян, які надсилаються структурними підрозділами департаменту для розгляду та прийняття рішень до закладів охорони здоров'я, в обов'язковому порядку контролюються безпосереднім виконавцем департаменту до повного з'ясування причин та умов, які спонукали авторів скаргитися та повторно звертатися;

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

8) працівник, відповідальний за розгляд звернень громадян, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

2. Складання листів-відповідей на звернення громадян:

1) за результатами розгляду звернень громадян даються письмові відповіді;

2) листи-відповіді на звернення громадян оформлюються в системі електронного документообігу „АСКОД” з посиланням на звернення, на яке надається відповідь;

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

Олександр Іваненко
вул. Сурикова, буд. 3а, кв. 1,
м. Київ, 03178

4) проєкт листа-відповіді візують в системі електронного документообігу „АСКОД” спочатку працівник, який його підготував, керівник підрозділу, працівник відділу організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту (відповідальний за роботу зі зверненнями громадян) та заступники директора департаменту.

У разі потреби (якщо в листі порушуються важливі питання) лист-відповідь візують керівники заінтересованих структурних підрозділів департаменту, а також заступники директора департаменту (якщо лист підписує начальник управління);

Листи-відповіді підписуються директором департаменту та заступниками директора департаменту.

5) відповідь за результатами розгляду звернення готується тим працівником, який його отримав і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань;

7) 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 в системі електронного документообігу „АСКОД”;

8) присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян здійснюється автоматично в системі електронного документообігу „АСКОД”.

9) для відправки листів-відповідей на звернення громадян особа, відповідальна за ведення діловодства в департаменті, здійснює вкладання цих листів у конверти, на яких зазначає адресу місце проживання заявника, якому адресовано лист-відповідь.

Відповідь на електронне звернення направляється у спосіб, обраний заявником (згідно з вказаною ним адресою місця проживання або адресою електронної пошти).

10) відправка всіх листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано особою, відповідальною за ведення діловодства в департаменті.

IV. Розгляд звернень, що надходять від державної установи „Урядовий контактний центр”

1. Звернення громадян, що надходять від державної установи „Урядовий контактний центр”, розглядаються відповідно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну „гарячу” лінію, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. № 976 (зі змінами).

2. В департамент визначається посадова особа на рівні заступника директора департаменту, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернень.

3. Усі звернення, що надходять від державної установи „Урядовий контактний центр” до департаменту, розглядаються в тому самому порядку, що і у разі письмового звернення, відповідно до розділів II та III цього Порядку.

4. Керівники структурних підрозділів департаменту забезпечують всебічний, неупереджений та оперативний розгляд кожного звернення, що надходить від державної установи „Урядовий контактний центр”.

5. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п’ятнадцяти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом тридцяти днів після їх надходження.

У разі коли прийнято рішення щодо продовження строку розгляду звернення, заявника в установленому порядку повідомляють та вноситься відповідна інформація до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

V. Розгляд звернень громадян, що надходять на телефонну „гарячу” лінію

1. З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян в департаменті функціонує телефонна „гаряча” лінія.

2. Усі звернення, що надходять на телефонну „гарячу” лінію департаменту, реєструються (додаток 4 до цього Порядку) та опрацьовуються у встановленому законодавством порядку.

3. Звернення громадян, що надходять на телефонну „гарячу” лінію департаменту, розглядаються в терміни визначені Законом України „Про звернення громадян”.

4. Інформація про графік роботи телефонної „гарячої” лінії департаменту розміщуються на офіційному вебсайті департаменту.

VI. 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 департаменту.

4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції департаменту, відповідальний за розгляд звернень громадян 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.

VII. Контроль за розглядом звернень громадян

1. У системі електронного документообігу „АСКОД” налаштований автоматизований контроль за виконання звернень громадян та передбачено автоматичне формування відомостей про їх виконання.

2. Звернення громадян, на які надано проміжні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль знімається тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

4. Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа по роботі зі зверненнями громадян департаменту, про що проставляється відмітка у системі електронного документообігу „АСКОД”.

5. Контроль за розглядом звернень громадян у структурних підрозділах Особистий покладається на керівників, які зобов'язані забезпечити своєчасний, правильний і у повному обсязі розгляд звернень громадян.

6. Особа, яка відповідальна за роботу із зверненнями громадян, щопонеділка до 08.30 надає інформацію про кількість звернень громадян, у яких порушено терміни розгляду, виконавців, які допустили зазначені порушення, та причини порушень керівництву на відеонараду.

VIII. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Після розгляду звернення громадянина у системі електронного документообігу „АСКОД” робиться посилання лист – відповідь, який засвідчує його виконання, та підтверджується виконання в РКК. Інформація щодо автора запису в системі електронного документообігу „АСКОД” формується автоматично відповідно до облікового запису користувача.

2. Паперові звернення громадян після сканування їх в систему електронного документообігу „АСКОД” та повного опрацювання формуються у справи для подальшого їх зберігання. Відмітка про виконання свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи. Відмітка повинна містити слова „До справи”, посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, який засвідчує його виконання, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення. Якщо звернення громадянина не потребує письмової відповіді, зазначаються короткі відомості про виконання. Зазначені реквізити проставляються від руки.

2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма документами та копією листа-відповіді передаються особі, відповідальній за роботу із зверненнями громадян, для формування справ, їх зберігання.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняються.

3. Документи розміщуються в справах у хронологічному, алфавітному порядку та/або за назвою адміністративно-територіальних одиниць області. Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів, їх комплектність. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до відповідної групи документів.

Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо їх розгляду вміщується в м'яку обкладинку (додаток 5 до цього Порядку) у такій послідовності: звернення, копія відповіді з відміткою „паперова копія електронного документа”, додані до звернення матеріали, службові і доповідні записки, довідки та інші матеріали. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненнями. Формування справ щодо звернень, які не входять до компетенції департаменту та пересилаються за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі відповідно до статті 7 Закону України „Про

звернення громадян”, здійснюється без звернення, оскільки зареєстровані звернення долучаються до РКК.

Пропозиції, заяви, скарги, на які не були надані відповіді, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

4. Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток 6 до цього Порядку).

5. В департаменті здійснюється зберігання звернень громадян для надання довідок і використання з іншою метою протягом часу, визначеного зведеною номенклатурою справ.

6. Встановлюється п'ятирічний строк зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

ІХ. Аналіз роботи із зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації, закладів охорони здоров'я області 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. Керівниками закладів охорони здоров'я подається звіт про наслідки розгляду звернень громадян за перший квартал, півріччя, 9 місяців та рік до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, відділу організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту, за формами, зазначеними в додатках 7 – 9 до цього Порядку, разом з текстовим аналізом відповідно до додатка 11 до цього Порядку.

3. Відділ організаційного забезпечення та роботи з медичними кадрами управління розвитку, планування та організаційно-фінансового забезпечення департаменту формує 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 7, 9 разом з текстовим аналізом відповідно до додатка 10 та доводить до відома керівництва департаменту.

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень громадян
в департаменті охорони здоров'я
обласної державної (військової)
адміністрації
(пункт 6 розділу I)

1. Характеристика звернення.

1. За формою надходження

1. Поштою
2. На особистому прийомі
3. Через уповноважену особу
- 4.1. Надійшли з Офісу Президента
- 4.2. Надійшли з ВРУ
- 4.3. Надійшли з СКМУ
- 4.4. Надійшли з ОДА
5. Через засоби масової інформації
6. Від інших органів, установ, організацій
7. Урядова гаряча лінія

2. За ознакою надходження

1. Первинне
2. Повторне
3. Дублетне
4. Неодноразове
5. Масове

3. За видами

1. Пропозиція (зауваження)
2. Заява (клопотання)
3. Скарга

4. За статтю авторів звернень

1. Чоловіча
2. Жіноча

5. За суб'єктом

1. Індивідуальне
2. Колективне
3. Анонімне

6. За типом

1. Гаряча телефонна лінія керівництва
2. Електронна пошта
3. Контактний центр
4. Лист
5. Усне

7. За категоріями авторів звернень

1. Учасник війни
2. Дитина війни
3. Інвалід Великої Вітчизняної війни
4. Інвалід війни

5. Учасник бойових дій
- 6.1. Учасник АТО
- 6.2. Родичі учасника АТО
- 6.3. Ветеран військової служби
7. Ветеран праці
8. Інвалід I групи
9. Інвалід II групи
10. Інвалід III групи
11. Дитина-інвалід
12. Одинокa мати
13. Мати-героїня
14. Багатодітна сім'я
15. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
16. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС
17. Герой України
18. Герой Радянського Союзу
19. Герой Соціалістичної Праці
20. Дитина
21. Інші категорії
22. Інвалід ЧАЕС
23. Діти – сироти
24. Діти позбавлені батьківського піклування

8. За соціальним станом авторів звернень

1. Пенсіонер
- 1.1. Пенсіонер з числа військовослужбовців
2. Робітник
3. Селянин
4. Працівник бюджетної сфери
5. Державний службовець
6. Військовослужбовець
7. Підприємець
8. Безробітний
9. Учень, студент
10. Служитель релігійної організації
11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
12. Журналіст
13. Інші

9. За результатами розгляду

1. Вирішено позитивно
2. Відмовлено у задоволенні
3. Дано роз'яснення
4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР)
5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР)

6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"(393/96-ВР)

7.Частково задоволено

II. Орієнтовний перелік питань застосування
Класифікатора звернень громадян

Індекс	Зміст питання
010	Промислова політика
020	Аграрна політика і земельні відносини
030	Транспорт і зв'язок
040	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво
050	Фінансова, податкова, митна політика
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона праці та промислова безпека
090	Охорона здоров'я
091	Робота МСЕК, ЛКК
091.1	Встановлення професійного захворювання
091.2	Встановлення причинного зв'язку хвороб, інвалідності і смерті пов'язаних з дією іонізуючого випромінювання внаслідок аварії на ЧАЕС
092	Діяльність медичних закладів та установ
092.1	Про реорганізацію медичних закладів і установ
092.2	Про закриття медичних закладів і установ
092.3	Питання акредитації та ліцензування
093	Допомога в лікуванні, протезуванні
093.1	Допомога в лікуванні за кордоном
093.2	Про направлення до Українського державного медико-соціального центру ветеранів с. Циблі
093.3	Направлення на лікування до медичних установ, НДІ
093.4	Про санаторно-курортне лікування
094	Кадрова політики, заохочення, стягнення
094.1	Подяки працівникам охорони здоров'я
094.2	Про зміну призначення молодим спеціалістам
094.3	Питання призначення та переміщення кадрів
094.4	Питання атестації медичних кадрів

- 094.5 Про неправильне звільнення з роботи
- 094.6 Питання проходження інтернатури
- 094.7 Питання про підготовку кадрів
- 094.8 Питання застосування трудового законодавства
- 095 Про забезпечення ліками, виробами медичного призначення, медичним обладнанням
- 095.1 Про забезпечення слуховими апаратами
- 095.2 Питання пов'язані з діяльністю аптек
- 095.3 Ліки та вироби медичного призначення по рекламі та факти шахрайства
- 095.4 Питання якості лікарських засобів та виробів медичного призначення
- 095.5 Питання про ввезення незареєстрованих лікарських засобів та виробів медичного призначення
- 095.6 Ціни на ліки та вироби медичного призначення
- 095.7 Щодо інструкції на ліки
- 095.8 Про забезпечення медичним обладнанням
- 095.9 Про забезпечення інсулінами
- 096 Санітарно-епідеміологічний стан
- 096.1 Питання проведення профілактичних щеплень
- 096.2 Відсутність вакцин
- 097 Фінансування медицини, вартість медичних послуг, медичне страхування, пропозиції по реформуванню охорони здоров'я
- 098 Незадовільна допомога в медичних закладах і установах, неправомірні дії медичного персоналу
- 098.1 У зв'язку зі смертю хворих
- 098.2 Про грубе та формальне відношення до хворих
- 098.3 Недоліки в роботі екстреної медичної допомоги (ЕМД) та невідкладної допомоги
- 098.4 Незадовільна допомога у приватних медичних закладах
- 098.5 Незадовільна матеріально-технічна база у медичних закладах
- 099 Питання судово-медичної експертизи, судово-психіатричної експертизи
- 100 Комунальне господарство
- 110 Житлова політика
- 120 Екологія та природні ресурси

130	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян
140	Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей
150	Молодь. Фізична культура і спорт
160	Культура та культурна спадщина, туризм
170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
180	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації
190	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини
200	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
210	Діяльність центральних органів виконавчої влади
220	Діяльність місцевих органів виконавчої влади
230	Діяльність органів місцевого самоврядування
240	Діяльність підприємств та установ
250	Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини
229	Факти проявів ксенофобії
260	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій
270	Інше

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень
громадян в департаменті охорони
здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
(пункт 5, абзац 2 розділу II)

**ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ
(ВІЙСЬКОВОЇ) АДМІНІСТРАЦІЇ**

Усний

№ _____ « _____ » _____ 20 ____ р.

пропозиція
заява
скарга

первинне
повторне
дублетне

неодноразове
масове

чоловік
жінка

Контрольний термін _____

Прізвище, ім'я, по батькові відвідувача _____

Категорія (соціальний стан заявника) _____

Адреса _____

Зміст звернення _____

Резолюція керівника

результат розгляду _____

дата зняття з контролю _____

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень
громадян в департаменті охорони
здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
(пункт 6 розділу II)

Письмовий

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА					Вид звернення	
Заявник					За суб'єктом	
					К-ть авторів	
				Тел.:		
Дата народження	Реєстраційний індекс	Кореспондент	Дата відправки	К-ть додатків		
				Суб'єкт		
Тип	Категорія автора		Соціальний стан автора	Кіл-сть авторів звернення		
				Кількість додатків		
				Аркушів		
Короткий зміст						
Контрольний термін						
Результат розгляду				Дата зняття з контролю		
Найменування питання						
Найменування питання						
Резолюція						
Автор резолюції						
Передано до виконання						
Виконавці						
Дата передачі	Прізвище			Додатки		

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень
громадян в департаменті охорони
здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
(пункт 2 розділу V)

ГАРЯЧА ЛІНІЯ департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (0352) 52 10 71 (097) 664-76-34		
КАРТКА реєстрації звернення громадян за телефоном „гарячої” лінії		
<i>фізична особа</i>		
реєстраційний номер	адреса	примітки
Прізвище, ім'я, по батькові		
		пільговий стан
Характеристика звернення		
дата реєстрації	вид звернення	за ознакою надходження
заклад, регіон, якого стосується питання	структурний підрозділ департаменту	
пріоритетність	термін виконання	
тема звернення		
ЗМІСТ		
результат розгляду звернення		

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Додаток 5
до Порядку розгляду звернень
громадян в департаменті охорони
здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
(пункт 3 розділу VIII)

**ФОРМА ОБКЛАДИНКИ ДЛЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА (ВІЙСЬКОВА)
АДМІНІСТРАЦІЯ**

**ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ
(ВІЙСЬКОВОЇ) АДМІНІСТРАЦІЇ**

СПРАВА № _____

ІНДЕКС ПО КЛАСИФІКАТОРУ: _____

ДОБРОДІЙ _____

(прізвище, ім'я, по батькові заявника)

_____ (адреса місця проживання заявника)

КАТЕГОРІЯ ЗАЯВНИКА _____

СОЦІАЛЬНИЙ СТАН ЗАЯВНИКА _____

ЗВІДКИ ОДЕРЖАНО _____

1. ПРОПОЗИЦІЯ

2. ЗВЕРНЕННЯ

3. СКАРГА

ОБГРУНТОВАНО

ЧАСТКОВО ОБГРУНТОВАНО

НЕ ОБГРУНТОВАНО

ЧАСТКОВО ЗАДОВОЛЕНО

ВІДМОВЛЕНО

РОЗ'ЯСНЕНО

ЗВЕРНЕННЯ, ЩО ПОВЕРНУТО АВТОРОВІ

(ст. 5 і 7 ЗУ «Про звернення громадян»)

ПОВЕРНУТО

ЗВЕРНЕННЯ, ЩО ПЕРЕСИЛАЄТЬСЯ ЗА НАЛЕЖНІСТЮ

(ст. 5 і 7 ЗУ «Про звернення громадян»)

ЗВЕРНЕННЯ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЄ РОЗГЛЯДУ

(ст. 8 і 17 ЗУ «Про звернення громадян»)

ДАТА ПОСТУПЛЕННЯ: _____

ДАТА ЗАКРИТТЯ: _____

ВИКОНАВЕЦЬ _____

Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту

Вадим КРАВЧУК

Додаток 7
до Порядку розгляду звернень громадян в
департаменті охорони здоров'я обласної
держаної (військової) адміністрації

**Дані щодо звернень громадян,
які надійшли до _____**
(найменування підрозділу)
за _____
року

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них:															Кількість громадян, що звернулися	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	Від громадян поштою																		
2	Від громадян на особистому прийомі																		
3	Через уповноважену особу																		
4	Через органи влади																		
5	з них від Кабінету Міністрів України																		
6	Через засоби масової інформації																		
7	Від інших органів, установ, організацій																		
	Разом																		

1. Колективних. 2. Повторних. 3. Від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни. 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. 5. Пропозиції. 6. Заяви, клопотання. 7. Скарги. 8. Вирішено позитивно. 9. Відмовлено у задоволенні. 10. Дано роз'яснення. 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян". 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян". 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян". 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів. 15. У стадії розгляду.

Примітки:

1. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.
2. Сума значень показників у рядках 1 – 4, 6, 7 має дорівнювати значенню «Разом».
3. Сума значень показників у колонках 5 – 7, а також сума значень показників у колонках 8 – 13, 15 мають дорівнювати значенню в колонці «Кількість звернень»

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Додаток 8
до Порядку розгляду звернень громадян в
департаменту охорони здоров'я обласної
державної (військової) адміністрації
(пункт 2 розділу IX)

Розподіл звернень по адміністративно-територіальних одиницях області

№ з/п	Назва адміністративно-територіальних одиниць області	Поточний рік			Попередній рік		
		кількість звернень (абсолютне число)	кількість звернень на 10 тис. населення	питома вага звернень, %	кількість звернень (абсолютне число)	кількість звернень на 10 тис. населення	питома вага звернень, %
1	Кременецький						
2	Тернопільський						
3	Чортківський						
4	м. Тернопіль						
	Разом по області						
	Інша територія						
	<Без адреси>						
	Всього						

Примітка. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Додаток 9
до Порядку розгляду звернень громадян в
департаменту охорони здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
(пункт 2 розділу IX)

Дані щодо звернень громадян, які надійшли до _____
(найменування закладу)

за _____ року

1	2	Письмові звернення				Усні звернення				Гаряча лінія			
		Поточний рік		Попередній рік		Поточний рік		Попередній рік		Поточний рік		Попередній рік	
		Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
070	Заробітна плата												
090	Охорона здоров'я												
091	Робота МСЕК, ЛКК.....												
	Разом												

Примітка. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

Перелік питань та даних для висвітлення в текстовому аналізі про роботу зі зверненнями громадян за I квартал, 6 місяців, 9 місяців, за рік

1. Статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян у порівнянні з показниками за попередній рік. Кількість та питома вага повторних звернень, основні причини їх надходжень.

2. Дані щодо змісту основних питань, що порушують громадяни. Характерні приклади звернень.

3. Кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги).

4. Дані аналізу звернень за місцем проживання заявників. Порівняння з даними попереднього року.

5. Кількість звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни. Основні питання, які ними порушуються.

6. Кількість звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, що потребують соціального захисту та підтримки. Основні питання, які ними порушуються. Як здійснювалися розгляд та вирішення порушених ними питань.

7. Вжиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

8. Дані щодо кількості та питомої ваги позитивно вирішених питань.

9. Дані щодо особистого прийому громадян керівниками та іншими посадовими особами.

10. Навести факти порушень посадовими особами положень Закону України „Про звернення громадян”.

11. Навести інформацію про розгляд питань щодо стану роботи зі зверненнями громадян на колегіях, апаратних та робочих нарадах.

12. Як аналізуються та узагальнюються звернення громадян для виявлення причин, що їх породжують. Навести узагальнений аналіз причин, що породжують звернення громадян, найбільш гострих суспільно значущих проблем, вжиті у межах компетенції заходи щодо їх вирішення. Як ураховано

потреби щодо фінансування необхідних заходів під час формування відповідних бюджетів. Навести приклади.

Примітка. Перелік питань та даних не є вичерпним і може бути доповнений з урахуванням специфіки роботи. Усі статистичні дані наводяться у порівнянні з даними року, що передує звітному, аналізуються та оцінюються причини змін.

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ департаменту охорони
здоров'я обласної державної
(військової) адміністрації
від „___” ___ 2023 року № _____

ПОРЯДОК

**проведення особистого прийому громадян директором та заступниками
директора департаменту**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації.

2. Особистий прийом громадян здійснюється з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та з метою сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до департаменту.

3. Особистий прийом громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації проводиться:

1) директором, заступникам и директора у приміщенні департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації (далі – департамент) (кім. № 606, 608, 630) згідно із затвердженим графіком.

2) директор департаменту приймає громадян за записом, що здійснюється в день прийому, та за зверненнями, якщо у задоволенні їх раніше відмовлено його заступником.

3) особистий прийом директора департаменту може бути організовано також за його безпосереднім дорученням.

4) в департаменті прийом громадян проводиться протягом робочого дня відповідно до графіка, який має бути розміщений у доступному для громадян місці.

2. Приймальня директора департаменту охорони здоров'я обласної державної (військової) адміністрації:

1) всебічно вивчає проблеми, з яких громадяни мають намір звернутися на особистому прийомі до керівництва департаменту і надає їм допомогу в попередньому розгляді вказаних проблем у відділах департаменту, до відання яких належить їх розгляд і вирішення.

2) забезпечує у дні та часи прийому кваліфіковану добірку матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі (попередні звернення заявників, матеріали з їх розгляду, висновки та інше).

3) організовує прийом фахівцями відділів департаменту громадян, які звернулися до керівництва управління з питань, що не входять до компетенції посадової особи, яка проводить особистий прийом.

4) забезпечує відповідно до чинного законодавства України позачерговий прийом (у дні прийому) визначеної категорії осіб відповідно до Закону України „Про звернення громадян”.

5) контролює додержання графіка прийому громадян в департаменті. Про факти зриву особистих прийомів інформує керівництво департаменту.

6) готує аналітичні матеріали (у разі потреби) про стан прийому громадян в департаменті.

7) інформує керівництво департаменту про готовність до особистого прийому напередодні згідно з графіком.

8) проводить попередню бесіду з громадянами, які звернулися в день особистого прийому (за годину до початку прийому).

9) заповнює картку особистого прийому заявника і приймає від нього заяву.

10) передає матеріали з особистого прийому установі, відділу, головному спеціалістові, координаторові департаменту у день прийому та контролює термін їх виконання.

11) щокварталу аналізує підсумки особистого прийому громадян директором, заступниками директора.

4. Проекти відповіді заявникам готують відповідальні виконавці, зазначені у резолюції.

Матеріали, відповідно до резолюції, узагальнює перший виконавець. Відповідь заявнику підписує директор/заступники директора департаменту, які приймали громадян, або яким доручалось розглянути дане звернення директором департаменту, якщо інше не встановлено законодавством.

5. У разі відсутності директора департаменту в дні його особистого прийому, прийом громадян здійснює один із заступників директора департаменту.

**Заступник директора департаменту –
начальник управління розвитку,
планування та організаційно-фінансового
забезпечення департаменту**

Вадим КРАВЧУК