



УКРАЇНА  
ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я  
ХАРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО  
«МІСЬКА ПОЛІКЛІНІКА №19»  
ХАРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

**Н А К А З**

код ЄДРПОУ 23333767

15.01.2026

№ 54

**Про організацію виконання  
Закону України «Про звернення громадян»  
у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР**

На виконання Закону України «Про звернення громадян» від 03.10.1996 року №393/96 (із змінами та доповненнями), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", «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, у медіа», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами) та з метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України права на звернення громадян, а також підвищення ефективності роботи підприємства зі зверненнями громадян, ураховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог законодавства України,

**Н А К А З У Ю :**

1. Призначити відповідальною особою:
  - за діловодство зі звернень громадян, за належний розгляд звернень та за формування і зберігання справ зі звернень громадян - Пріхну О.М.
  - за ведення реєстрації звернень громадян - секретаря Лактіонову Н.А.
2. Затвердити Графік особистого прийому громадян адміністрацією КНП «Міська поліклініка №19» ХМР (додаток 1).
3. Затвердити Порядок особистого прийому громадян у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР (додаток 2).
4. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР (додаток 3).
5. Затвердити Комісію з розгляду письмових звернень громадян у такому

складі:

Голова комісії: Пріхна О.М. – медичний директор

Члени комісії: - завідувач відповідного відділення

- Саєнко В.П.- член профкому.

У разі тимчасової відсутності одного з членів комісії, звернення розглядається комісією у складі, що затверджується розпорядженням директора підприємства.

6. Адміністрації підприємства:

6.1. Вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обгрунтованої відповіді та неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян".

6.2. Забезпечити виконання Графіка особистого прийому громадян адміністрацією КНП «Міська поліклініка №19» ХМР.

6.3. Розглядати на нарадах у директора питання щодо роботи із зверненнями громадян.

7. Комісії з розгляду письмових звернень громадян:

7.1. Здійснювати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний, своєчасний і якісний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань.

7.2. Ознайомити відвідувачів поліклініки з Графіком особистого прийому громадян адміністрацією Підприємства, шляхом розміщення у легко доступних місцях на першому поверсі поліклініки для вільного ознайомлення з ними.

7.3. З'ясувати причини, що породжують звернення громадян, систематично аналізувати випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при виконанні посадових обов'язків.

7.4. Вживати заходи щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян, усунення виявлених недоліків, недопущення в майбутньому порушень законодавства.

7.5. Створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними звернень, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок по їх зверненням.

7.6. Забезпечити своєчасне і повне інформування громадян про результати розгляду їх звернень.

7.7. Вживати заходи 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 посадових обов'язків.

8. Голові комісії з розгляду письмових звернень громадян Пріхні О.М.:

8.1. Аналізувати і узагальнювати стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до Підприємства щоквартально та за рік.

8.2. Вжити заходи по забезпеченню виконання вимог Закону України „Про звернення громадян" від 02.10.1996 року № 393/96-ВР, Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування Конституційного права на звернення

до органів державної влади та органів місцевого самоврядування".

8.3. Передбачити в планах роботи на наступний рік проведення систематичного аналізу звернень громадян та юридичних осіб, розгляду стану виконавчої дисципліни, підведення підсумків роботи за певний період.

8.4. Звернути особливу увагу на виявлення та усунення причин, що породжують повторні та колективні скарги громадян, вжити рішучих заходів до осіб, винних у формалізмі, халатності та упередженості.

8.5. Організувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний, своєчасний і якісний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань.

8.6. Запобігати неоднозначним, необгрунтованим або неповним відповідям за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством.

8.7. Забезпечити постійний дієвий і оперативний контроль за ходом розгляду кожного звернення, особливу увагу приділивши учасникам бойових дій, ветеранам війни та праці, особам з інвалідністю, ліквідаторам та постраждалим від аварії на ЧАЕС, жінкам, яким присвоєно почесне звання „Мати-героїня", багатодітним сім'ям та іншим громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки.

8.8. Не допускати порушення строків розгляду звернень громадян. У разі наявності прострочених звернень громадян, забезпечити їх терміновий розгляд і надати відповідь заявнику або оформити продовження терміну розгляду у встановленому порядку. На всі звернення громадян термін розгляду яких завершився, надати пояснювальну записку на ім'я **директора** з обґрунтуванням недодержання встановлених термінів розгляду. Звернути особливу увагу на листи, що надійшли з вищих органів влади.

8.9. Аналізувати та узагальнювати звернення громадян для виявлення причин, що їх породжують, також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

8.10. Щоквартально розглядати на нарадах питання про стан роботи зі звернення громадян згідно з вимогами Указу Президента України та вживати заходи щодо поліпшення стану справ з цього питання.

8.11. Поновити графіки особистого прийому громадян посадовими особами вищих органів управління охорони здоров'я.

8.12. Забезпечити безумовне дотримання Графіка особистого прийому громадян адміністрацією.

8.13. Поновити матеріали поточної інформації у приміщенні поліклініки з метою підвищення рівня правової освіти населення щодо конституційних прав і обов'язків громадян, прав і обов'язків пацієнтів закріплених у чинному законодавстві України та відомчих розпорядчих документах.

8.14. Проводити роз'яснювальну роботу серед медичних працівників Підприємства щодо правових наслідків протиправних дій, насамперед хабарництва, поборів, розголошення конфіденційної інформації та інших зловживань.

8.15. Аналізувати звернення громадян щодо їх відповідності Закону України «Про звернення громадян» з метою відокремлення їх від запитів на отримання публічної інформації. Звернення за запитом на отримання публічної інформації розглядати відповідно до вимог законодавства про доступ до публічної інформації.

9. Секретарю Лактіоновій Н.А.:

9.1. Забезпечити належне ведення реєстрації звернень громадян.

9.2. Забезпечити дотримання 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, у медіа», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

10. Звернення громадян можуть надходити до КНП «Міська поліклініка №19» ХМР в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, за допомогою телефонного зв'язку, електронною поштою, подані особисто):

- особисто до приймальні директора КНП «Міська поліклініка №19» ХМР кожного робочого дня з 9.30 до 16.30;
- на поштову адресу: КНП «Міська поліклініка №19» ХМР, пр. Байрона, 23А, м. Харків, Україна, 61105;
- на електронну адресу: kh19pol@ukr.net;
- за телефоном (057)725-58-81.

11. Наказ довести до відома виконавців.

12. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор



Ірина ДОВГАНЬ

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ КНП «Міська**  
**поліклініка № 19» ХМР**

**від 15.01.2026р. № 54**

**ГРАФІК**  
**особистого прийому громадян адміністрацією**  
**КНП «Міська поліклініка №19» ХМР**

Ф.І.О.	Просада	Дні та часи прийому
Довгань І.О.	Директор	Вівторок 11 – 13
Асєєва В.І.	Заступник директора з економічних питань	Четвер 11 – 13 П'ятниця 11 - 13
Пріхна О.М.	Медичний директор	Щоденно Понеділок- П'ятниця 9 - 11

**ПОРЯДОК**  
**особистого прийому громадян**  
**у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР (далі- Підприємства).
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 Підприємства, відповідно до чинного законодавства.
3. Особистий прийом громадян адміністрацією КНП «Міська поліклініка №19» ХМР проводиться згідно з графіком, затвердженим наказом по Підприємству.
4. Графік прийому громадян містить дні та години прийому громадян адміністрацією Підприємства та розміщується на інформаційному стенді в приміщенні холу, офіційному веб-сайті.  
Графік складається таким чином, щоб прийом громадян проводився щоденно однією з посадових осіб Підприємства. У разі відсутності посадової особи, яка проводить особистий прийом громадян згідно із затвердженим графіком, прийом здійснює посадова особа, на яку покладено виконання її обов'язків.
5. Прийом громадян проводиться у кабінеті посадової особи, що веде прийом. Прийом громадян проводиться щоденно в години визначені у графіку, окрім суботи, неділі, неробочих та святкових днів, за адресою: м. Харків, пр. Байрона, 23А, тел.: 7255881.
6. Усні та письмові звернення громадян (пропозиції, заяви і скарги), подані на особистому прийомі, реєструються відповідно до розділу II Порядку розгляду звернень громадян у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР, який затверджений наказом по Підприємству. У разі, якщо під час особистого прийому громадянин представляє інтереси іншої особи, додатково надається документ, що посвідчує його повноваження. На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється вхідний номер звернення із зазначенням дати надходження. Така копія повертається громадянину.
7. Прийом Героїв України, інвалідів війни, учасників бойових дій, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», проводиться першочергово. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, ліквідатори аварії на ЧАЕС, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.
8. Посадова особа КНП «Міська поліклініка №19» ХМР під час особистого прийому громадян у межах власних повноважень розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення на поставлені громадянином питання посадова особа Підприємства може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Підприємства або одержувати від них потрібну інформацію.

9. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються безпосередньо на особистому прийомі. У разі коли вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що і у разі письмового звернення, відповідно до розділів II та III Порядку розгляду звернень громадян у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР, який затверджує наказом по Підприємству. Про результати розгляду звернення громадянина за його бажанням повідомляється в письмовій або усній формі. Після завершення особистого прийому письмові звернення щоденно передаються Комісії з розгляду письмових звернень громадян Підприємства.

10. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося директором або його заступниками, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті. У разі повторного звернення громадянина головою Комісії з розгляду письмових звернень громадян разом з представником структурного підрозділу, що є виконавцем попереднього звернення, вивчаються архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

11. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності – особою, яка виконує її обов'язки.

12. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

13. Контроль за виконанням рішень і доручень за результатами розгляду звернень громадян, поданих на особистому прийомі, покладається на голову Комісії з розгляду письмових звернень громадян (далі – голова Комісії).

14. Голова Комісії здійснює систематичний аналіз й узагальнення звернень громадян на особистому прийомі та інформує про це [директора](#).

**ПОРЯДОК**  
**розгляду звернень громадян**  
**у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР**

**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. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Електронні звернення надсилаються на електронну адресу [kh19pol@ukr.net](mailto:kh19pol@ukr.net).

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». 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.

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 звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

5. Усі звернення громадян, що надходять до КНП «Міська поліклініка №19» ХМР (далі - Підприємство), 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 Підприємства, додатково класифікуються (додаток 6 до цього Порядку) у відповідності 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 на Підприємстві ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на медичного директора. Медичний директор забезпечує облік і проходження звернень громадян в установлений строк, інформує керівника про стан їх виконання, формує справи відповідно до номенклатури справ та готує їх на архівне зберігання.

8. За організацію діловодства зі звернень громадян, стан діловодства, а також за зміст, якість підготовки відповідей на звернення громадян та зберігання звернень громадян на Підприємстві відповідальний медичний директор, який систематично аналізує ведення діловодства і вживає заходів щодо його удосконалення.

## **II. Попередній розгляд, реєстрація та облік звернень громадян**

1. Попередній розгляд звернень громадян здійснюється з метою відокремлення їх від запитів на отримання публічної інформації. Звернення за запитами на отримання публічної інформації розглядати відповідно до вимог законодавства про доступ до публічної інформації.

2. Усі звернення громадян, що надходять до Підприємства, реєструються у Журналі реєстрації звернень громадян (додаток 1 до цього Порядку).

3. Усні та письмові звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян, реєструються у Журналі обліку особистого прийому громадян (додаток 2 до цього Порядку).

4. Журнал реєстрації звернень громадян і Журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 3 до цього Порядку).

5. Під час реєстрації звернення йому присвоюється реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення, наприклад: Д-40. 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-2. Звернення громадян без підпису реєструються з використанням літер Ан, наприклад: Ан-4.

6. Дублетні звернення обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви чи скарги з додаванням порядкового номера, що проставляється через дроб, наприклад: Д/К-40-1, Д/К-40-2, Д/К-40-3.

7. Після реєстрації документа проставляється реєстраційний номер 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 номері.

8. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі Журналу реєстрації звернень громадян 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 особою, відповідальною за організацію діловодства на Підприємстві.

## **III. Розгляд письмових звернень громадян і складання листів-відповідей**

1. Розгляд письмових звернень громадян:

1) комісія з розгляду письмових звернень громадян та відповідальні, які визначені у резолюціях директора, здійснюють подальший розгляд звернень громадян.

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 у Журнал реєстрації звернень громадян у 8 графу. Факт передачі звернень громадян виконавцям фіксується в Журналі реєстрації звернень громадян у 9 графі;
  - 3) відповідно до Закону України «Про звернення громадян» забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються;
  - 4) комісія з розгляду письмових звернень громадян та відповідальні 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;
  - 5) забороняється надавати неоднозначні, необґрунтовані або неповні відповіді за зверненнями громадян;
  - б) працівник, відповідальний за розгляд звернень громадян, у разі відпустки, хвороби, відрадження або звільнення зобов'язаний завершити розгляд звернень громадян, а у разі неможливості розгляду, передати іншому працівникові за погодженням із директором 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 на бланку Підприємства;
  - 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. Харків, 61105;
  - 4) лист-відповідь візують працівники, відповідальні за розгляд звернень громадян;
  - 5) листи-відповіді підписуються головою комісії з розгляду письмових звернень громадян або **медичним директором**. У разі потреби (якщо в листі порушуються важливі питання) листи-відповіді підписує **директор**;
  - б) реєстраційний індекс листів-відповідей на звернення громадян складається з індексу за номенклатурою справ, порядкового номера та реєстраційного індексу звернення, наприклад: 02-18/Д-47-зв.

#### **IV. Розгляд звернень, що надходять від органу вищого рівня**

1. Усі звернення, що надходять від органу вищого рівня до Підприємства, розглядаються в тому самому порядку, що і у разі письмового звернення, відповідно до розділів II та III цього Порядку.
2. Голова комісії з розгляду письмових звернень громадян забезпечує всебічний, неупереджений та оперативний розгляд кожного звернення, що надходить від органу вищого рівня.
3. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом п'ятнадцяти днів після їх надходження. У разі коли прийнято рішення щодо продовження строку розгляду звернення, заявника в установленому порядку повідомляють та вноситься відповідна інформація до Журналу реєстрації звернень громадян. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати тридцяти днів.
4. Результати розгляду звернень у встановлені строки направляються до органу вищого рівня разом з документами надісланими зі зверненням.

#### **V. Строки розгляду звернень громадян**

1. Звернення громадян розглядаються у строки, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення 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 Підприємства 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 цим пунктом терміну.

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

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 Підприємства.

4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції Підприємства, відповідальний за розгляд у 5-денний строк надсилає його за належністю відповідному органу чи установі, 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. Контроль за розглядом звернень громадян**

1. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити орган вищого рівня, у 5 графі Журналу реєстрації звернень громадян зазначається «Особливий контроль».

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.

3. Рішення про зняття звернення з контролю приймає голова комісії з розгляду письмових звернень громадян, про що проставляється відмітка у 10 графі Журналу реєстрації звернень громадян.

4. Контроль за розглядом звернень громадян на Підприємстві покладається на голову комісії з розгляду письмових звернень громадян, який зобов'язаний забезпечити своєчасний, правильний і повний розгляд звернень громадян.

5. Особа, відповідальна за ведення діловодства за зверненнями громадян на Підприємстві, інформує **директора** про кількість звернень громадян, у яких порушено терміни розгляду, виконавців, які допустили зазначені порушення, та причини порушень.

## **VII. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян**

1. Після розгляду звернення громадянина у лівому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша проставляється відмітка про його виконання. Відмітка про виконання свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи. Відмітка повинна містити посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, який засвідчує його виконання. Якщо звернення громадянина не потребує письмової відповіді, зазначаються короткі відомості про виконання. Зазначені реквізити проставляються від руки, наприклад: Лист-відповідь від 20.12.2019 №02-18/Д-47-зв. Питання вирішено позитивно під час телефонної розмови 04.03.2019. посада, підпис, ініціали.

2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма документами та копією листа-відповіді передаються голові комісії з розгляду письмових звернень громадян, для формування справ та їх зберігання. Формування і зберігання справ у виконавців забороняються.

3. 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 4 до цього Порядку) у такій послідовності: звернення, копія відповіді з візами посадових осіб і виконавця, додані до звернення матеріали, службові, доповідні і

пояснювальні записки, довідки та інші матеріали. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненнями. 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 5 до цього Порядку).

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

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

### **VIII. Аналіз роботи за зверненнями громадян**

1. Голова комісії з розгляду письмових звернень громадян зобов'язаний 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; на підставі аналізу звернень розробляти заходи щодо подальшого удосконалення рівня та якості надання медичної допомоги, готувати і надавати доручення відповідним структурним підрозділам Підприємства для вжиття заходів.

2. Доводити до відома **директора** узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи зі зверненнями громадян.

3. Оприлюднювати в місцях надання послуг (за умови знеособлення персональних даних) інформацію про причини звернення та вжиті заходи.