

ПОРЯДОК розгляду звернень у КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці»

Порядок розгляду письмових звернень громадян

1. Розгляд письмових звернень громадян у КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці» здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 №393/96-ВР, поточна редакція від 31.12.2023, підстава - 2801-ІХ, Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «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, в засобах масової інформації, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 (зі змінами).

2. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці» особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Письмові звернення засобами електронного зв'язку надсилаються на електронну пошту **cpmsd1-vn@ukr.net**.

3. 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.

4. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять робочих днів від дня його надходження.

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

6. Звернення, що надійшли до КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці», реєструються особою, відповідальною за організацію діловодства за зверненнями громадян, облік письмових пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, у день надходження та передаються на розгляд директору.

7. Реєстрація звернень здійснюється відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, поточна редакція від 27.06.2023.

В КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці» застосовується журнальна форма обліку реєстрації пропозицій, заяв і скарг.

Письмові звернення, що надійшли засобами електронного зв'язку, роздруковуються та реєструються як письмові звернення, в журналі реєстрації звернень громадян, отриманих засобами електронного зв'язку.

8. Письмові звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються першочергово.

9. Директор КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці», у дводенний термін розглядає письмові звернення громадян та дає виконавцям відповідні доручення з вирішення порушених питань, про що робиться запис у журналі реєстрації письмових звернень громадян.

10. Відповідно до резолюцій директора забезпечується направлення звернень відповідальним виконавцям протягом робочого дня.

11. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці», пересилаються за належністю відповідному органу в термін, що не перевищує 5 робочих днів з моменту реєстрації, про що повідомляється автору звернення.

12. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор або у випадку його відсутності, посадова особа, яка виконує його обов'язки, про що повідомляється особі, яка подала звернення, в термін не більше 5 днів з дня надходження повторного звернення.

13. Звернення, які потребують подання інформації про результати розгляду до вищих органів виконавчої влади беруться на контроль особою, яка відповідає за організацію обліку письмових заяв, скарг, звернень громадян. На першому аркуші звернення ставиться «Контроль».

14. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень. На письмове звернення заявнику обов'язково надається письмова відповідь за особистим підписом директора або посадової особи, на яку покладено виконання обов'язків.

За бажанням заявника письмова відповідь на звернення може бути направлена на адресу електронної пошти заявника. Відповідь надсилається у сканованому вигляді із зазначенням усіх необхідних реквізитів.

Відповідь на письмове звернення, подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

15. 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 робочих днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці» встановлює 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.

16. Особа, відповідальна за роботу з організації діловодства в установі – секретар керівника, здійснює контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, у разі необхідності інформує про порушення термінів розгляду директора КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці». Права, обов'язки та відповідальність прописані у посадовій інструкції посадової особи з організації діловодства.

17. Відповідальна особа за розгляд звернень, зобов'язана :

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішуючи питання про відповідність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також, на прохання громадянина не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи;
- викласти аргументи особі, що перевіряє заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- забезпечити можливість на прохання громадянина бути присутнім при розгляді його заяви чи скарги.

18. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються особі, яка відповідає за діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи.

19. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає 5 років.

Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому чинним законодавством.

Порядок розгляду звернень громадян, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку

1. Усні звернення приймаються на стаціонарний телефон 66-80-16, який протягом одного дня дає доручення опрацювати звернення чітко визначеному виконавцю та доповісти про розгляд у трьох денний термін.

2. При надходженні усного звернення має бути озвучено прізвище, ім'я, по – батькові, місце проживання громадянина, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання, вимоги, тощо. Також мають бути озвучені засоби зв'язку із заявником, якими він бажає отримати відповідь.

3. Звернення, яке надходить без дотримання вимог п. 2, не розглядається та не реєструється, про що повідомляється заявнику під час розмови.

4. Розгляд усного звернення, отриманого засобами телефонного зв'язку, здійснюється з урахуванням термінів розгляду звернень громадян згідно з чинним законодавством безпосередніми виконавцями відповідно до резолюцій директора або медичного директора.

5. За бажанням заявника йому може бути надана письмова відповідь на звернення, направлена способом, який повідомив заявник.