

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ДУ «ТМО МВС України
по Чернігів. обл.»
від 11.11.2024 року № 200 – о/д

**Порядок розгляду звернень громадян
в Державній установі «Територіальне медичне об'єднання Міністерства
внутрішніх справ України по Чернігівській області»**

1. Загальні положення

1. Порядок розгляду звернень громадян в Державній установі «Територіальне медичне об'єднання Міністерства внутрішніх справ України по Чернігівській області» (далі – ТМО) розроблено відповідно до Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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».

2. Терміни, які зазначаються в цьому положенні тлумачаться в розумінні Закону України «Про звернення громадян».

3. Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до ТМО особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

4. 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. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

**2. Прийом, первинний розгляд та реєстрація письмових звернень
громадян**

1. Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийому, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції ТМО.

Листи громадян отримує, розконвертує діловод сектору юридичного забезпечення.

2. Реєстрація звернень здійснюється у встановленому порядку та у відповідності до чинного законодавства.

3. Діловод сектору юридичного забезпечення в обов'язковому порядку знайомиться зі змістом звернення з метою визначення чи міститься у даному зверненні вимога про надання публічної інформації, а також з метою встановлення до якого виду звернення відноситься дане звернення згідно Закону України «Про звернення громадян».

4. Після встановлення всіх необхідних даних щодо даного звернення та реєстрації звернення воно підлягає розгляду начальником установи-лікарем.

5. Письмові звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень ТМО пересилаються для розгляду за належністю органу, в компетенцію якого входить вирішення питання в термін не більше 5 робочих днів з дня надходження до виконкому міської ради, про що повідомляється громадянинуві, який подав звернення.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

3. Розгляд звернень та надання відповідей заявникам

1. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюцією начальника установи-лікаря узагальнену відповідь або її проект заявнику.

2. Терміни розгляду звернень встановлюються на підставі Закону України «Про звернення громадян»:

- невідкладно або не більш 15 днів, якщо вирішення питання не потребують додаткового вивчання;

- в інших випадках - не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється 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.

3. Безпосередній контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснюють діловоди сектор юридичного забезпечення.

4. За результатами розгляду звернення виконавцем складається мотивована відповідь, яка має містити в собі об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів.

5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть виконавці, визначені згідно з резолюціями начальника установи-лікаря.

6. Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і реальне виконання прийнятого рішення.

7. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуті всі поставлені в них питання, вжиті всі необхідні заходи і заявникам дані вичерпні відповіді.

8. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.
