



ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)  
ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

НАКАЗ

“11” 01 2018 р.

м. Київ

№ 21

Про затвердження організаційних заходів по роботі зі зверненнями громадян

З метою забезпечення виконання 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” у Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та закладах охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту наказую:

1. Затвердити:

1.1. План заходів з організації роботи із зверненнями громадян у Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та закладах охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту щодо виконання 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” на 2018 рік;

1.2. План роботи зі зверненнями громадян у Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2018 рік;

1.3. Графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту охорони здоров'я та закладах охорони здоров'я, які входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я у 2018 році відповідно до 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” ;

1.4. Графік звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян керівників структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я та закладах охорони здоров'я, які входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я перед директором Департаменту у 2018 році відповідно до 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”.

2. Керівникам структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я, керівникам закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту забезпечити виконання цього наказу.

3. Управлінню аналітичного контролю та з питань звернень громадян забезпечити виконання та постійний моніторинг стану виконання цього наказу Департаменту.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступників директора Департаменту згідно з розподілом обов'язків.

Директор



В. Гінзбург

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони здоров'я

« 11 » 01 2018 року 150/11

ПЛАН

заходів організації роботи із зверненнями громадян

у Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) та закладах охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту по виконанню 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» на 2018 рік

№ з/п	Заходи	Відповідальний за виконання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	Покласти в основу організації роботи із зверненнями громадян завдання, визначені Указом 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» та доручення Віце-прем'єр-міністра України від 14.02.2008 № 7960/1/1-08	Директор Департаменту, Перший заступник директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно	
2	Забезпечити підготовку та надання звіту про результати роботи із зверненнями громадян в Департаменті у 2017 році відповідно до 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»	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	до 05.01.2018	

3	<p>Підготувати і надати для затвердження графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту у 2018 році відповідно до 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»</p> <p>Керівникам структурних підрозділів Департаменту та закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту сприяти проведенню перевірок згідно з графіком</p>	<p>Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян</p>	<p>до 10.01.2018</p> <p>згідно з затвердженим графіком</p>	
4	<p>Підготувати і надати на затвердження графік звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту у 2018 році відповідно до 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»</p> <p>Керівникам структурних підрозділів Департаменту та закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту звітувати про організацію роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян перед директором Департаменту</p>	<p>Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян</p>	<p>до 10.01.2018</p> <p>згідно з затвердженим графіком</p>	
5	<p>Посилити вимогливість та забезпечити персональну відповідальність за належне вирішення в межах своїх повноважень питань, порушених у зверненнях громадян, вживати ефективних заходів щодо запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень</p>	<p>Перший заступник Департаменту, структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту</p>	<p>постійно</p>	

6	<p>Всебічно аналізувати стан роботи із зверненнями громадян та вживати невідкладних заходів щодо виконання пункту 1 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»</p>	<p>Директор Департаменту, Перший заступник директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту</p>	<p>постійно</p>	
7	<p>Забезпечити всебічний та об'єктивний розгляд звернень громадян у визначені чинним законодавством терміни, не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей громадян та безпідставної передачі звернень на розгляд підпорядкованим закладам (працівникам) чий дії оскаржуються</p>	<p>Директор Департаменту, Перший заступник директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту</p>	<p>постійно</p>	
8	<p>Приймати за результатами розгляду звернень обґрунтовані рішення щодо задоволення законних вимог громадян або відмови у їх задоволенні. Продовжити практику обов'язкового надання письмових роз'яснень, за необхідності зазначати мотиви відмови в задоволенні необґрунтованих вимог, викладених у зверненнях громадян. У передбачених законом випадках надавати заявникам роз'яснення порядку вирішення чи оскарження прийнятого рішення. Звернення, що не потребують додаткового вирішення розглядати у термін не більше 15-ти днів</p>	<p>Перший заступник директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту</p>	<p>постійно</p>	
9	<p>Створити заявникам необхідні умови для можливості особистого викладення аргументів особам, які перевіряли звернення, участі заявників у перевірках за поданими ними скаргами та заявами, ознайомлення з матеріалами таких перевірок</p>	<p>Перший заступник директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту,</p>	<p>постійно</p>	

		керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	
10	Вживати заходи притягнення до відповідальності посадових осіб, винних у несвоєчасному, необ'єктивному та упередженому розгляді звернень громадян. Враховуючи стан роботи зі зверненнями громадян при проведенні атестації щорічної оцінки державних службовців	Директор Департаменту, Перший заступник, директор Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно
11	Забезпечити проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України	Директор Департаменту, перший заступник, директор Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно
12	Приділяти особливу увагу вирішенню питань, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки	Директор Департаменту, Перший заступник, директор Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно

13	<p>Забезпечити підготовку та надання звіту, через управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), про організацію роботи із зверненнями громадян Департаменту перед Київським міським головою у 2018 році відповідно до 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»</p>	<p>Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян</p>	<p>до 10 червня 2018 року</p>
14	<p>Забезпечити щоквартальну підготовку проекту графіка проведення особистих та виїзних прийомів громадян і прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту та подання його на затвердження.</p> <p>Розмістити затверджений графік на стендах в приміщеннях Департаменту, оприлюднити у засобах масової інформації, на Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва та офіційному веб-сайті Департаменту</p>	<p>Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян</p> <p>Вишнеvsька Н.І. Петравчук Л.В. Полгородник В.Д.</p>	<p>щоквартально до 30 числа місяця, що передує початку кварталу</p>
15	<p>Забезпечити підготовку аналітичної та статистичної звітності про стан роботи зі зверненнями громадян та про вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права на звернення громадян</p>	<p>Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян</p>	<p>Щоквартально до 05 числа місяця, наступного за звітним кварталом</p>
16	<p>Підготувати і надати для затвердження графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту у 2019 році відповідно до 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»</p>	<p>Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян</p>	<p>до 05.01.2019</p>

17	Підготувати і надати на затвердження графік звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту у 2019 році відповідно до 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»	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	до 05.01.2019
18	Забезпечити розміщення на Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва та офіційному веб-сайті Департаменту інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права на звернення громадян у Департаменті	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян Полгородник В.Д.	щоквартально



Начальник Управління аналітичного контролю  
та з питань звернень громадян

О. Мельник



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони здоров'я

« 11 » 01 2018 року *15021*

ПЛАН

роботи зі зверненнями громадян  
у Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради  
(Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент)  
на 2018 рік

№	Назва заходу	Виконавці	Строк виконання	Відмітка про виконання
1.	Підготувати та подати на затвердження План заходів щодо виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/20082008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	до 10.01.2018	
2.	Підготувати та подати на затвердження графік проведення особистого, виїзного прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом Департаменту на 1-й квартал 2018 року.  Забезпечити оприлюднення зазначеного графіку у засобах масової інформації та на офіційному сайті Департаменту, сторінці Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян Вишневська Н.І. Петравчук Л.В.	до 10.01.2018  до 15.01.2018	

	веб-порталу Київської міської державної адміністрації та у комунальних ЗМІ	Полтородник В.Д.		
3.	Підготувати та подати на затвердження графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства в структурних підрозділах Департаменту та графік звітування керівників структурних підрозділів перед директором Департаменту у 2017 році	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	до 10.01.2018	
4.	Здійснювати аналіз та надавати до управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) інформацію про проведення особистого, виїзного прийому громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом Департаменту (розпорядження КМДА від 28.10.2013 №1930, додаток 12 до Порядку)	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	щомісячно до 5 числа наступного за звітним	
5.	Надавати до управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) аналітично-статистичну інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Департаменті (розпорядження КМДА від 28.10.2013 №1930, додатки 9,10,11 до Порядку)	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	щоквартально до 5 числа наступного місяця за звітним кварталом	
6.	Готувати письмовий звіт щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Департаменті та надавати до управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 5 календарних днів до дати звітування директора Департаменту перед Київським міським головою	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	згідно з затвердженим графіком (У тиждень червня 2018 року)	

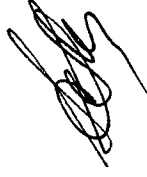
7.	Забезпечити проведення особистих та виїзних прийомів громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній директором Департаменту відповідно до затвердженого графіку	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	згідно графіку	
8.	Готувати інформаційні довідки (в копії управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)), за результатами проведених перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	згідно графіку	
9.	Здійснювати ведення діловодства за зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	постійно	
10.	Здійснювати контроль за дотриманням термінів розгляду та виконання звернень громадян у структурних підрозділах Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	постійно	
11.	Надавати інформацію керівництву Департаменту про стан виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян та інформувати на апаратних нарадах у директора Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	щоп'ятниці	

12.	Забезпечувати підготовку відповідей на зверненнями громадян, які надходять на розгляд до Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян, керівники структурних підрозділів Департаменту	постійно
13.	Забезпечувати формування справ та зберігання пропозицій, заяв, скарг і звернень громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду відповідно до частини І пункту 8 Інструкції з діловодства	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	постійно
14.	Формування справ, в тому числі і обкладки справи, здійснювати відповідно пункту 8 Інструкції з діловодства	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	постійно
15.	Забезпечувати оновлення інформації на інформаційних стендах Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	постійно
16.	Забезпечувати висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному сайті Департаменту, сторінці Департаменту веб-порталу Київської міської державної адміністрації та у комунальних ЗМІ	Полгородник В.Д. Вишневська Н.І.	щоквартально

17.	Надавати практичну та методичну допомогу з питань організації роботи із зверненнями громадян працівникам структурних підрозділів Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	постійно	
18.	Забезпечити надання практичної та методичної допомоги з питань організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту та закладах охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	у разі потреби	
19.	Надавати роз'яснення громадянам щодо порядку подання заяв, скарг до органів виконавчої влади	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	постійно	
20.	Підвищувати рівень організації роботи із зверненнями громадян	Відділ з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян, керівники структурних підрозділів Департаменту	постійно	

21.	Забезпечити підготовку та надання звіту про результати роботи із зверненнями громадян в Департаменті у 2018 році відповідно до 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»	Відділ з звернень Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян	до 05.01.2019	
-----	--	---	---------------	--

Начальник Управління аналітичного контролю  
та з питань звернень громадян



О. Мельник

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони здоров'я

« 11 » 01 2018 року 15021

ГРАФІК

проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту охорони здоров'я та закладах охорони здоров'я, які входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я у 2018 році відповідно до 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»

Підрозділ	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
Відділ лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню Управління лікувально-профілактичної допомоги				Листопад
Відділ лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям Управління лікувально-профілактичної допомоги	Лютий			
Відділ медико-соціальної допомоги населенню Управління лікувально-профілактичної допомоги		Травень		
Відділ внутрішнього фінансового аудита	Березень			

Відділ планово-економічної роботи та аналізу Управління економіки		Квітень		
Відділ спеціального фонду та цільових програм, відділ планування капітальних видатків, ремонтних робіт та оренди, сектор тендерних процедур та матеріальних активів Управління економіки		Червень		
Відділ управління персоналом			Липень	
Відділ правового забезпечення				Жовтень
Київська міська клінічна лікарня №1	Лютий			
Київська міська дитяча клінічна лікарня №2		Травень		
Київська міська клінічна лікарня №5			Серпень	
Дитяча клінічна лікарня №5 Святошинського району м.Києва				Листопад



Начальник управління аналітичного контролю  
та з питань звернень громадян

О.Мельник



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони здоров'я

« 11 » 01 2018 року *W-21*

ГРАФІК

звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян керівників структурних підрозділів Департаменту та закладів охорони здоров'я, які входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я перед директором Департаменту охорони здоров'я у 2018 році

відповідно до 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»

Підрозділ	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
Відділ лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню Управління лікувально-профілактичної допомоги	Лютий			
Відділ лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям Управління лікувально-профілактичної допомоги		Квітень		
Відділ медико-соціальної допомоги населенню Управління лікувально-профілактичної допомоги	Березень			

Відділ внутрішнього фінансового аудита		Травень		
Відділ планово-економічної роботи та аналізу Управління економіки		Червень		
Відділ спеціального фонду та цільових програм, відділ планування капітальних видатків, ремонтних робіт та оренди, сектор тендерних процедур та матеріальних активів Управління економіки			Вересень	
Відділ управління персоналом				Жовтень
Відділ правового забезпечення				Листопад
Центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф	Березень			
Київська міська клінічна лікарня швидкої медичної допомоги		Травень		
Олександрівська клінічна лікарня м.Києва			Липень	
Київська міська клінічна лікарня №9				Грудень

Начальник управління аналітичного контролю  
та з питань звернень громадян



О.Мельник