



ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

НАКАЗ

19.12.2019р.

№ 1465

Про організаційні заходи
по роботі зі зверненнями
громадян у 2020 році

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) (далі – Департамент охорони здоров'я) та закладах охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити:

1.1. План заходів із організації роботи зі 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 організації 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 2020 рік.

1.2. План роботи зі зверненнями громадян у Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2020 рік.

1.3. Графік особистого/виїзного прийому та прямих «гарячих» телефонних ліній керівним складом Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2020 рік.

1.4. 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 2020 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».

1.5. 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 2020 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 охорони здоров'я, забезпечити виконання цього наказу.

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



Директор

Валентина ГІНЗБУРГ

ЗАТВЕРДЖЕНО


Наказ Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) «19» 12 2019 року № 1465

План

заходів із організації роботи зі 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 2020 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, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я	постійно	
2	Забезпечити підготовку та надання звіту про результати роботи із зверненнями громадян в Департаменті 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 організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення Департаменту охорони здоров'я	до 08.01.2020	
3	Забезпечити персональну відповідальність за належним вирішенням у межах своїх повноважень питань, порушених у зверненнях громадян, вжиття ефективних заходів щодо запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень	Заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери	постійно	

			управління Департаменту охорони здоров'я	
6	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»		Директор Департаменту, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно
7	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) чиї дії оскаржуються		Директор Департаменту, заступники директора Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно
8	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.		Заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно
9	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.		Заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту	постійно
10	Вживати заходи для притягнення до відповідальності посадових		Директор Департаменту,	

	<p>осіб, винних у несвочасному, необ'єктивному та упередженому розгляді звернень громадян. Враховувати стан роботи зі зверненнями громадян при проведенні атестації щорічної оцінки державних службовців.</p>	<p>заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту</p>	<p>постійно</p>	
11	<p>Забезпечити проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Маги-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.</p>	<p>Директор Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту</p>	<p>постійно</p>	
12	<p>Придільяти першочергову 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.</p>	<p>Директор Департаменту, заступники директора Департаменту, керівники структурних підрозділів Департаменту, керівники закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту</p>	<p>постійно</p>	
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 2020 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 організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення</p>	<p>згідно з графіком виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)</p>	
14	<p>Забезпечити за наявності виробничої потреби щоквартальну підготовку проекту графіка проведення особистих та виїзних прийомів громадян і прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту та подання його на затвердження.</p>	<p>Відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення Департаменту</p>	<p>щоквартально до 30 числа місяця, що</p>	

	Розмістити затверджений графік на стендах Департаменту, оприлюднити у засобах масової інформації, на Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва та офіційному веб-сайті Департаменту охорони здоров'я.	в приміщеннях інформації, на міста Києва та	Вишнеvsька Н.І. Петравчук Л.В.	передусе початку кварталу (за потреби)
15	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.	Забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	Відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	щокварталь но до 10 числа місяця, наступного за звітним кварталом
16	Підготувати і надати для затвердження графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту у 2020 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 організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	Відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	до 05.01.2020
17	Підготувати і надати на затвердження графік звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту у 2020 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 організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	Відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	до 05.01.2020
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 організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	Відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення Петравчук Л.В. Вишнеvsька Н.І.	щокварталь но

Начальник відділу організаційного забезпечення



Олена ШЕВЧЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони здоров'я
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
« 19 » 12 2019 року № 1465

ПЛАН

роботи зі зверненнями громадян
у Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент)
на 2020 рік

№	Назва заходу	Виконавці	Строк виконання	Відмітка про виконання
1.	Забезпечити дотримання прав громадян на звернення до Департаменту охорони здоров'я відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008-2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»	Відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	постійно протягом року	
2.	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 організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	щомісячно до 10 числа наступного за звітним	
3.	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 організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного	щоквартально до 10 числа наступного місяця за звітним кварталом	

			забезпечення			
4.	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 організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	згідно з затвердженим графіком		
5.	Забезпечити проведення особистих та виїзних прийомів громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній директором Департаменту відповідно до затвердженого графіку		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	згідно з затвердженим графіком		
6.	Готувати інформаційні довідки за результатами проведених перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту охорони здоров'я		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	згідно з затвердженим графіком		
7.	Здійснювати ведення діловодства за зверненнями громадян у Департаменті охорони здоров'я відповідно до вимог чинного законодавства		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та	постійно		

			організаційного забезпечення		
8.	Здійснювати контроль за дотриманням термінів розгляду та виконанням звернень громадян у структурних підрозділах Департаменту		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	постійно	
9.	Надавати інформацію керівництву Департаменту про стан виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян та інформувати на апаратних нарадах у директора Департаменту		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	щочетверга	
10.	Забезпечувати попередній розгляд та контроль за підготовкою відповідей на зверненнями громадян, які надходять на розгляд до Департаменту		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення, керівники структурних підрозділів Департаменту	постійно	
11.	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 по роботі із зверненнями громадян		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-	постійно	

			аналітичної роботи та організаційного забезпечення		
12.	Забезпечувати оновлення інформації на інформаційних стендах Департаменту з питань роботи із зверненнями громадян		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	постійно	
13.	Забезпечувати висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному сайті Департаменту, сторінці Департаменту веб-порталу Київської міської державної адміністрації та у комунальних ЗМІ		Петравчук Л.В. Вишневецька Н.І.	щоквартально	
14.	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 організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	за потребою	
15.	Надавати роз'яснення громадянам щодо порядку подання заяв, скарг та пропозицій до Департаменту охорони здоров'я та інших органів виконавчої влади		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	постійно	
16.	Підвищувати рівень організації роботи із зверненнями громадян шляхом проходження відповідного навчання		Відділ організаційного забезпечення управління з питань контролю-аналітичної роботи та організаційного	постійно	

			забезпечення, керівники структурних підрозділів Департаменту		
17.	Забезпечити підготовку та надання звіту про результати роботи із зверненнями громадян в Департаменті охорони здоров'я 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»	Забезпечити підготовку та надання звіту про результати роботи із зверненнями громадян в Департаменті охорони здоров'я 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 організаційного забезпечення управління з питань контрольної-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	до 08.01.2020	

Начальник відділу організаційного забезпечення



Олена ШЕВЧЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони
здоров'я виконавчого органу Київської
міської ради ради (Київської міської
державної адміністрації)

« 19 » 12 2019 року № 1465

Графік

проведення особистого/виїзного прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних
ліній керівництвом Департаменту охорони здоров'я
у 2020 році

Прізвище, ім'я та по-батькові	День та час особистого прийому громадян за адресою	День та час особистого виїзного прийому	Місце проведення особистого виїзного прийому	День та час проведення прямих («гарячих») телефонних ліній
Директор Гінзбург Валентина Григорівна	I, II та IV середи місяця 09.00-10.00 вул. Прорізна, 19,	III середи місяця 09.00-10.00	КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги №1» Шевченківського району м. Києва» вул. Б.Хмельницького,37 (III поверх, каб. № 301)	Перша середи місяця 12.00-13.00 тел. 278-41-91
Заступник директора Департаменту - начальник управління лікувально- профілактичної допомоги Зборомирська Галина Анатоліївна	Щовівторка 10.00 – 12.00 вул. Прорізна, 19 (I поверх, каб. № 9)	---	-----	----
Начальник відділу медико-соціальної допомоги населенню Швед Олена Іванівна	Щовівторка 16.00 – 17.00 вул. Прорізна, 19 (I поверх, каб. № 7)	---	-----	----
Начальник відділу первинної медико-санітарної допомоги Животенюк Василь Петрович	Щочетверга 10.00 – 11.00 вул. Прорізна, 19 (I поверх, каб. № 2)	---	-----	----

Відповідальна за організацію особистих прийомів директора, їх проведення та підготовку
матеріалів – начальник відділу організаційного забезпечення Шевченко О.П., тел. (044) 284-08-02

Примітки:

** у випадку, якщо день проведення особистого прийому, виїзного прийому громадян або прямої «гарячої»
телефонної лінії припадає на святковий (вихідний) день, то їх проведення переноситься на наступний
прийомний день за графіком

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони здоров'я
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
« 19 » 12 2019 року № 1465

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 2020 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		квітень		
Відділ лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям управління лікувально-профілактичної допомоги	березень			
Відділ медико-соціальної допомоги населенню управління лікувально-профілактичної допомоги		травень		
Відділ первинної медико-санітарної допомоги управління лікувально-профілактичної допомоги			серпень	
Сектор внутрішнього аудиту	лютий			
Відділ планово-економічної роботи та аналізу управління економіки			вересень	

Відділ спеціального фонду та цільових програм;			червень		листопад
Відділ тендерних процедур та фінансового контролю					
Відділ планування капітальних видатків та ремонтних робіт					липень
управління капітальних видатків та оренди					
Відділ оренди та матеріальних активів управління капітальних видатків та оренди	січень				
Відділ управління персоналом					грудень
Відділ правового забезпечення					жовтень
Київський міський пологий будинок № 3	лютий				
Київська міська клінічна лікарня № 4			травень		
Київська міська клінічна лікарня № 9					серпень
Дитяча клінічна лікарня № 4 Солом'янського району м. Києва					листопад



Олена ШЕВЧЕНКО

Начальник відділу організаційного забезпечення

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту охорони здоров'я
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
« 19 » 12 2019 року № 1465

Графік

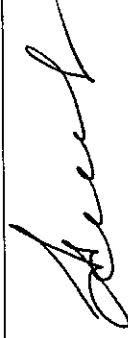
звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту охорони здоров'я та закладах охорони здоров'я, які входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я у 2020 році відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008

«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			вересень	
Відділ лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям управління лікувально-профілактичної допомоги				листопад
Відділ медико-соціальної допомоги населенню управління лікувально-профілактичної допомоги				жовтень
Відділ первинної медико-санітарної допомоги управління лікувально-профілактичної допомоги			серпень	
Сектор внутрішнього аудиту				грудень
Відділ планово-економічної роботи та аналізу управління економіки			липень	
Відділ спеціального фонду та цільових програм управління економіки		травень		

Відділ тендерних процедур та фінансового контролю управління економіки		червень		
Відділ планування капітальних видатків та ремонтних робіт управління капітальних видатків та оренди		квітень		
Відділ оренди та матеріальних активів управління капітальних видатків та оренди	березень			
Відділ управління персоналом	лютий			
Відділ правового забезпечення				грудень
Київська міська клінічна лікарня «Соціотерапія»	березень			
Дитяча клінічна лікарня № 8 Шевченківського району м. Києва		червень		
Київська міська клінічна лікарня № 7			вересень	
Територіальне медичне об'єднання «ФТИЗІАТРІЯ» у місті Києві				листопад

Начальник відділу організаційного забезпечення



Олена ШЕВЧЕНКО