


| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | | |

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Вченої Ради

Житомирського

медичного інституту

Житомирської обласної ради

від «12» 2020 р.

протокол № 5

В.Й. Шатило



Система менеджменту якості


РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень

громадян

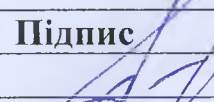
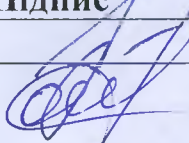
СМЯ ЖМІ По-07-01-2021

ЖИТОМИР

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.2 з 14 | |

Ф-01-05

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ:

| Дата | Посада | Підпис | Ініціали, прізвище |
|----------|---|--|--------------------|
| 16.12.20 | Проректор з навчальної роботи |  | С.В. Гордійчук |
| 16.12.20 | Розробник: Помічник ректора з кадрової роботи |  | Н.П.Овчиннікова |


Рівень документа – 2а

Плановий термін між ревізіями – 5 років.

Контрольний примірник


Введено в дію

наказом ректора інституту від « 04 » 01 2021 року, № 3-00

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.3 з 14 | |

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| 1. Загальні положення..... | 4 |
| 2. Облік і розгляд звернень громадян..... | 5 |
| 3.Вирішення звернень громадян..... | 6 |
| 4. Особистий прийом громадян..... | 8 |
| 5. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян..... | 10 |
| 6. Аналіз, узагальнення письмових і усних звернень..... | 10 |
| 7.Додатки..... | 13 |

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.4 з 14 | |

I. Загальні положення

1.1. Ці Рекомендації розроблені згідно із Законом України «Про звернення громадян» та постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №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, в засобах масової інформації».


1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій (далі - Звернення громадян), а також прийом громадян, у тому числі працівників і осіб, що навчаються в інституті, є важливою ділянкою діяльності адміністрації Житомирського медичного інституту Житомирської обласної ради (далі - Інститут), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю. Уважне й відповідальне ставлення до звернень студентів, працівників Інституту та інших громадян кожна посадова особа Інституту зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.3. У роботі зі Зверненнями громадян, а також під час особистого прийому громадян слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та відвідувачів.

1.4. Інформацію, що міститься в письмових і усних Зверненнях громадян, слід використовувати для подальшого вдосконалення якості освітніх та інших послуг, які надаються Інститутом, всієї його діяльності.

1.5. До рішень та дій, які можуть бути оскаржені, належать ті сфери управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.5 з 14 | |

- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

- діяльність Інституту чи його підрозділів у певних галузях є неефективною.

II. Облік і розгляд Звернень громадян

2.1. Діловодство, пов'язане із Зверненнями громадян в Інституті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на канцелярію.

2.2. Усі Звернення, що надійшли до Інституту, мають бути зареєстровані канцелярією у день їх надходження. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання. Письмове звернення має бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення вказуються дата надходження звернення та його реєстраційний номер.


Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

2.3. Облік особистого прийому громадян ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації канцелярією.

2.4. Повторні Звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

2.5. Повторними вважаються звернення, в яких:

а) оскаржується рішення, прийняте за попереднім Зверненням, що надійшло до Інституту;

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.6 з 14 | |

б) повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього Звернення, якщо з часу його надходження не минув установлений законодавством термін розгляду;

в) звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього Звернення.

2.6. Звернення від громадян з одного і того ж питання, надіслані органами вищого рівня за належністю для їх вирішення, повторними не вважаються.


2.7. Якщо у зверненні поряд з питаннями щодо компетенції Інституту порушуються питання, які підлягають розв'язанню в органах виконавчої влади та інших інстанціях, то не пізніше ніж у п'ятиденний термін до цього органу (інстанції) надсилається копія Звернення або витяг з нього, про що повідомляється заявнику.

2.8. Усе листування щодо Звернень громадян ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на Звернення громадян надсилаються на бланках Інституту.

III. Вирішення Звернень громадян

3.1. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в канцелярії.

3.2. Посадові особи Інституту при розгляді Звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом, направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором Звернення питань, з'ясування і усунення причин та умов, які спонукають громадян скаржитись.

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.7 з 14 | |

3.3. До перевірки Звернень можуть залучатися представники профспілкової та інших громадських організацій, органів самоврядування.

3.4. За результатами розгляду Звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності Інституту, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд Звернення.

3.5. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності Інституту, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.


3.6. Автор Звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

3.7. Звернення народних депутатів України розглядаються протягом не більше 10 днів, запити - до 15 днів, а такі, що не потребують додаткової перевірки, - невідкладно.

3.8. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються в Інституті згідно із статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

3.9. Термін розгляду Звернень відраховуються від дня їх надходження до Інституту до дня направлення їх автором повідомлення про результати розгляду.

3.10. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам Звернень надані вичерпні відповіді.

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.8 з 14 | |

3.11. Відповідь за результатами розгляду Звернення надаються ректором Інституту або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного Звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду Звернення. У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду Звернення його автору повідомлено під час особистої бесіди.

3.12. Звернення громадян, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на трудових колективів відповідних підрозділів.


IV. Особистий прийом громадян

4.1. Особистий прийом громадян проводиться ректором Інституту, проректорами та іншими керівниками і посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

4.2. Прийом громадян проводиться регулярно згідно з графіком робочого часу, який доводиться до відома громадян.

4.3. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене в усному Зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове Звернення. Про результати розгляду Звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за бажанням громадянина.

4.4. У прийомі громадян, за їх згодою, можуть брати участь юристи, журналісти, представники органів місцевого самоврядування тощо. Перебувати

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.9 з 14 | |

в приміщенні, де провадиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

4.5. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних підрозділів Інституту або одержувати в них потрібну консультацію.

4.6. Особи в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння на прийом не допускаються.


4.7. Питання, з якими звертаються громадяни, по змозі вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти відповідне рішення. Зокрема:

а) задовольнити прохання і повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

б) відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

в) прийняти письмову заяву (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду Звернення. Якщо громадянин з якихось причин не може самостійно написати заяву, слід надати йому в цьому допомогу.

4.8. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся заявник, не входить до компетенції Інституту, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, і, по змозі, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.10 з 14 | |

4.9. Прийняті на прийомі громадяни, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналах реєстрації особистого прийому громадян.

V. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян


5.1. Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, передбачену законодавством України.

5.2. За подання Звернень, які містять наклепи і образи, дискредитують Інститут та його посадових осіб, містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

VI. Аналіз, узагальнення письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом

6.1. Письмові та усні Звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, підлягають систематичному, але не менше як одного разу на півріччя, аналізу й узагальненню. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, які зумовлюють повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до центральних органів влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні вирішуватися в Інституті.

6.2. За результатами аналізу та узагальнення складається довідка (інформаційний лист) з конкретними пропозиціями щодо подальшого вдосконалення роботи із Зверненнями громадян.

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.11 з 14 | |

6.3. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи підрозділів та окремих працівників Інституту, розробці заходів щодо поліпшення якості надання Інститутом освітніх та інших послуг.

6.4. Ректор Інституту здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.


6.5. Керівники підрозділів Інституту здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і цими Рекомендаціями порядку розгляду Звернень.

6.6. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду Звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

6.7. За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль. Крім звернень, зазначених у пунктах 3.5 та 3.8 цих Рекомендацій, контролюється також виконання заходів, прийнятих за Зверненнями з таких питань:

- а) з питань безпеки життєдіяльності;
- б) про недоліки в роботі підрозділів Інституту;
- в) про порушення працівниками Інституту законодавства;
- г) про порушення норм поведінки працівниками Інституту тощо.

6.8. Якщо взяте на контроль Звернення не може бути вирішене у визначений строк, то виконавець заздалегідь доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством (пункти 3.6, 3.9 цих Рекомендацій). Про

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
|  | Житомирський медичний інститут Житомирської обласної ради Система менеджменту якістю Рекомендації щодо порядку розгляду заяв, скарг, пропозицій та інших звернень громадян | Шифр документа | СМЯ ЖМІ По-07-01-2021 |
| | | стор.12 з 14 | |

продовження строків реалізації Звернень, передбачених пунктами 3.5, 3.8 цих Рекомендацій, своєчасно інформуються відповідні органи чи посадові особи, а також автори Звернень.

6.9. Рішення про зняття звернень з контролю приймає ректор Інституту або інші посадові особи, які відповідають за їх своєчасний і об'єктивний розгляд.

Попередні відповіді на Звернення, взяті на контроль, не є підставою для зняття їх з контролю в разі повторного розгляду.

6.10. Стан роботи з питань звернень та прийому громадян у підрозділах Інституту враховується під час планових перевірок цих підрозділів.

У ході перевірок слід всебічно вивчати організацію роботи з питань Звернень та прийому громадян, виявляти недоліки і надавати практичну допомогу в їх усуненні. Результати перевірок відображаються в актах або довідках.

6.11 . Стан роботи з питань звернень та прийому громадян, а також окремі заяви і скарги, при розгляді яких були допущені формалізм, байдужість і тяганина, при потребі розглядаються на засіданнях ректорату із заслуховуванням керівників відповідних підрозділів.

6.12. Діяльність підрозділів Інституту та їх керівників оцінюється з урахуванням стану їх роботи з питань розгляду звернень і прийому громадян.

