

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Тернопільського національного
медичного університету
імені І.Я.Горбачевського МОЗ України
№ 332 від 24.06.2019р.

ПОЛОЖЕННЯ

**про ведення діловодства за зверненнями громадян
у Тернопільському національному медичному університеті
імені І.Я. Горбачевського МОЗ України**

1. Загальні положення

1.1 Діловодство за зверненнями громадян у Тернопільському національному медичному університеті імені І.Я. Горбачевського МОЗ України (далі Університет) ведеться окремо від інших видів діловодства й покладається на спеціально призначену посадову особу.

Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, що містять відомості, які становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

1.2 Під зверненнями громадян необхідно розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Університету.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Університету.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями посадових осіб.

2. Розгляд звернень громадян

2.1 Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного, інтернет-зв'язку та записується (реєструється) відповідальною особою за ведення діловодства за зверненнями громадян в спеціальному журналі.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

2.2 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 електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.3 Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає ректор Університету, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3. Облік та діловодство щодо звернень громадян

3.1. Усі звернення громадян, письмові пропозиції, заяви та скарги, подані на особистому прийомі, реєструються у день їх надходження у спеціальному журналі уповноваженою особою за ведення діловодства за зверненнями громадян. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Також у журналі ведеться облік особистого прийому громадян. Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення. Реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються шляхом ведення таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, взяття на контроль; порушені питання - короткий зміст, зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата, індекс і зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви чи скарги зазначається у реєстраційному штампі, який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа. Він складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви чи скарги, що надійшли (наприклад, Д-401). Реєстраційний індекс може бути доповнено й іншими позначками, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв чи скарг.

3.2. Повторні пропозиції, заяви чи скарги отримують черговий реєстраційний індекс, а у журналі при цьому зазначається номер першої пропозиції, заяви чи скарги. На верхньому полі першого аркуша пропозиції, заяви чи скарги робиться позначка «повторно» і додається все попереднє листування. Пропозиції, заяви чи скарги одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні) обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви чи скарги з доданням порядкового номера через дріб (наприклад, Д-401/1, Д-401/2).

3.3. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

3.4. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті відповідальній особі, яка веде діловодство за зверненнями громадян, для централізованого формування справи. Забороняється формування та зберігання справ у виконавця. Документи у справах розташовуються у хронологічній послідовності. Кожна

пропозиція, заява чи скарга вкладається разом з відповідними документами і повторними пропозиціями, заявами чи скаргами у м'яку обкладинку, яка оформлюється за встановленою формою. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється. Відповідальність за зберігання документів покладається на відповідальну особу за ведення діловодства за зверненнями громадян.

3.5 Подання звернень, заяв, скарг без реєстрації відповідальною особою забороняється. Особа, яка отримала звернення, заяву чи скаргу зобов'язана невідкладно подати їх для реєстрації відповідальній особі.

4.Обов'язки відповідальної особи за ведення діловодства за зверненнями громадян

Відповідальна особа за ведення діловодства за зверненнями громадян зобов'язана:

- своєчасно реєструвати звернення, заяви чи скарги громадян;
- на прохання громадянина запрошувати його до посадових осіб, що розглядають його звернення, заяву чи скаргу;
- здійснювати контроль за письмовим повідомленням громадянина про результати розгляду заяви чи скарги;
- у разі визнання заяви чи скарги громадянина необгрунтованою, роз'яснити йому порядок повторного звернення, або причини відмови у його задоволенні.

5. Організація прийому громадян

У разі, якщо питання не входить до компетенції посадової особи, яка проводить особистий прийом, працівник, що проводить реєстрацію, надає заявнику відповідні роз'яснення та повідомляє місцезнаходження органу, до якого необхідно звернутись.

Посадова особа, яка веде прийом, попередньо знайомиться з прізвищем, іменами та по-батькові заявника і суттю питання, а також іншими матеріалами та документами.

Заявник повідомляє суть та зміст питання в усній чи письмовій формі і пред'являє, у разі необхідності, документи, що стосуються порушеного питання.

Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка веде прийом, приймає рішення:

- про задоволення звернення, скарги чи заяви, при цьому дається доручення в письмовій чи усній формі відповідній особі про виконання в зазначені терміни необхідних дій, щодо їх вирішення;
- про передачу звернення, скарги, заяви для розгляду за належністю.
- про відмову з наданням роз'яснення причини відмови.

Доручення щодо вирішення усних звернень громадян беруться на контроль особою, відповідальною за роботу за ведення діловодства за зверненнями громадян.

6.Оформлення та зберігання документів

Відповідальність за зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на особу відповідальну за ведення діловодства за зверненнями громадян. Термін зберігання звернень, заяв та скарг становить 5 років. Даний термін визначається затвердженою ректором Університету номенклатурою справ, що утворюється у процесі діяльності ТНМУ імені І.Я. Горбачевського МОЗ України. Діюча експертна комісія може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання звернення громадян. Справи, що підлягають постійному зберіганню, передаються до архіву Університету в установленому порядку. Знищення документів за пропозиціями, заявами чи скаргами, строк зберігання яких закінчився, проводиться у порядку, встановленому Державним архівом Тернопільської області.

7. Прикінцеві положення

7.1. Зміни та доповнення до даного Положення вносяться згідно встановленого порядку та затверджуються наказом ректора.

7.2. Дія даного Положення припиняється після прийнятого нового.

Завідувач канцелярії

ПОГОДЖЕНО

Заступник ректора з кадрових питань

В.о. начальника юридичного відділу



Т. Бунт

А.Трущенко

Н.Цпін

Характеристика звернення.

1. За формою надходження:
 - поштою
 - на особистому прийомі
 - через уповноважену особу
 - через органи влади
 - через засоби масової інформації
 - від інших органів, установ, організацій
2. За ознакою надходження:
 - первинне
 - повторне
 - дублетне
 - неодноразове
 - масове
3. За видами:
 - пропозиція (зауваження)
 - заява (клопотання)
 - скарга
4. За статтю авторів звернень:
 - чоловіча
 - жіноча
5. За суб'єктом:
 - індивідуальне
 - колективне
 - анонімне
6. За типом:
 - телеграма
 - лист
 - усне
7. За категоріями авторів звернень:
 - учасник бойових дій
 - дитина війни
 - інвалід Великої Вітчизняної війни
 - інвалід війни
 - учасник бойових дій
 - ветеран праці
 - інвалід I групи
 - інвалід II групи
 - інвалід III групи
 - дитина-інвалід
 - одинока мати
 - мати-героїня
 - багатодітна сім'я

- особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
- учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС
- герой України
- герой Радянського Союзу
- герой Соціалістичної Праці
- дитина
- інші категорії

8. За соціальним станом авторів звернень:

- пенсіонер
- робітник
- селянин
- працівник бюджетної сфери
- державний службовець
- військовослужбовець
- підприємець
- безробітний
- учень, студент
- служитель релігійної організації
- особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
- інші

9. За результатами розгляду:

- вирішено позитивно
- відмовлено у задоволенні
- дано роз'яснення
- звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР)
- звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР)
- звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"(393/96-ВР)

ЖУРНАЛ
реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан заявника)	Дата, індекс, взяття на контроль	Короткий зміст	Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документа прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю
--	---	----------------------------------	----------------	---	---

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Короткий зміст	Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Результати розгляду, індекс і дата одержання відповіді від виконавця
--------------	-------------	--	----------------	--	--