

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Кременецького медичного фахового коледжу імені Арсена Річинського

від „17” 01 2025 року № 18

ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян в
Кременецькому медичному фаховому коледжі імені Арсена Річинського

I. Загальні положення

1. Цей порядок розгляду звернень громадян у Кременецькому медичному фаховому коледжі імені Арсена Річинського (далі – порядок) визначає порядок ведення діловодства зі зверненнями громадян.

2. У цьому порядку терміни вживаються в значеннях, наведених у Законі України „Про звернення громадян”.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства.

Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Повторними вважаються звернення, в яких:

оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням; повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь громадянину не надавалась;

не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі питання, порушене у першому зверненні;

звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні;

звернення з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Не вважаються повторними звернення, в яких повідомляються додаткові відомості.

Дублетні звернення – це письмові звернення одного і того ж громадянина (громадян) з одного і того ж питання, надіслані різним адресатам та направлені ними за належністю на розгляд.

3. Звернення громадян повинні реєструватися згідно з вимогами, передбаченими статтею 5 Закону України „Про звернення громадян”.

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями у строк не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України „Про звернення громадян”.

4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане

автором (авторами), а також звернення, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України „Про звернення громадян”, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор коледжу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

5. Усі звернення громадян, що надходять у Кременецький медичний фаховий коледж імені Арсена Річинського, підлягають обов'язковій класифікації за видами відповідно до статті 3 Закону України „Про звернення громадян”, а саме: пропозиції, заяви та скарги.

Подальший розгляд пропозицій, заяв та скарг проводиться з урахуванням особливостей, встановлених статтями 14, 15, 16 Закону України „Про звернення громадян”.

6. Усі звернення громадян, що надходять до Кременецького медичного фахового коледжу імені Арсена Річинського, додатково класифікуються відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (додаток 1 до цього Порядку).

7. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Кременецькому медичному фаховому коледжі імені Арсена Річинського ведеться окремо від інших видів діловодства.

Організація діловодства щодо звернень громадян у коледжі покладається на спеціально призначену для цього особу (далі – особа, відповідальна за ведення діловодства в закладі освіти), яку призначає керівники закладу освіти.

Особа, відповідальна за ведення діловодства в коледжі, забезпечує облік і проходження звернень громадян в установлений строк, інформує керівника про стан їх виконання, формує справи відповідно до номенклатури справ та готує їх на архівне зберігання, здійснює ознайомлення працівників з нормативними та методичними документами з діловодства щодо звернень громадян.

Права та обов'язки особи, відповідальної за ведення діловодства в закладі освіти, визначаються посадовими інструкціями.

II. Попередній розгляд, реєстрація та облік звернень громадян

1. Попередній розгляд письмових звернень громадян здійснюється завідувачем канцелярією з метою визначення відповідності оформлення звернення вимогам, передбаченим статтею 5 Закону України „Про звернення громадян”, та виокремлення таких, що потребують обов'язкового розгляду директором коледжу або його заступниками.

Електронні звернення передаються на розгляд директорів коледжу та заступнику директора у паперовому вигляді.

2. Наслідки розгляду звернень громадян керівник фіксує в резолюціях.

3. Письмові звернення громадян, що надходять у коледж, реєструються централізовано завідувачем канцелярією.

Усні звернення громадян, які надійшли під час проведення особистого

прийому громадян, реєструються у приймальні коледжу (додаток 2 до цього Порядку).

4. Письмові звернення громадян реєструються шляхом введення в реєстраційно-контрольну картку (далі – РКК) наступних елементів: дата надходження звернення, реєстраційний індекс; прізвище, ім'я, по батькові заявника; місце проживання; категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; тип звернення; вид звернення; ознака надходження; порушені питання – короткий зміст, тема звернення, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата та індекс відповіді; результати розгляду; номер справи за номенклатурою. Склад зазначених елементів може бути доповнений.

На кожне звернення, яке зареєстроване, створюється РКК (додаток 3 до цього Порядку).

Під час реєстрації звернення йому присвоюється реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс звернень складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, наприклад: Д-401. Колективні звернення реєструються з літерами КО, наприклад: КО-12. Звернення громадян без підпису реєструються з використанням літер Ан, наприклад: Ан-14.

5. Після реєстрації документа ставиться реєстраційний штамп у нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивання. Реєстраційний індекс звернення зазначається у реєстраційному штампі.

Текст електронного звернення вноситься до РКК.

6. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі РКК відображається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч робиться позначка „ПОВТОРНО” та підбирається все попереднє листування.

ІІІ. Розгляд письмових звернень громадян і складання листів-відповідей

1. Розгляд письмових звернень громадян:

1) керівники структурних підрозділів, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, або особи, яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях директора коледжу та заступників директора коледжу, здійснюють розгляд звернень громадян.

Якщо розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головним є виконавець, зазначений у дорученні першим, якщо в документі не обумовлено інше.

Для виконання доручення надається право залучати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідальні усі виконавці, які вказані в резолюції;

2) керівники закладів освіти при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надавати можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

3) скарги та повторні звернення громадян контролюються безпосереднім

виконавцем коледжу до з'ясування причин та умов, які спонукали авторів скаржитися та повторно звертатися;

7) забороняється надавати неоднозначні, необґрунтовані або неповні відповіді за зверненнями громадян та безпідставно направляти звернення громадян на розгляд інших органів;

8) працівник, відповідальний за розгляд звернень громадян, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний передати іншому працівникові за погодженням зі своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

2. Складання листів-відповідей на звернення громадян:

1) за результатами розгляду звернень громадян даються письмові відповіді;

2) у разі надсилання документа фізичній особі спочатку зазначаються у називному відмінку прізвище, ім'я та по батькові (ініціали чи ініціали імені), поштова адреса, наприклад:

Олександр Іваненко

вул. Сурикова, буд. 3а, кв. 1,
м. Київ,
03178

Листи-відповіді підписуються директором коледжу або заступниками директора коледжу (на час виконання обов'язків керівника).

3) відповідь за результатами розгляду звернення готується тим працівником, який його отримав і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань;

4) у разі, коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові направляється один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними.

5) для відправки листів-відповідей на звернення громадян особа, відповідальна за ведення діловодства в коледжі, здійснює вкладання цих листів у конверти, на яких зазначає адресу місце проживання заявника, якому адресовано лист-відповідь.

Відповідь на електронне звернення направляється у спосіб, обраний заявником (згідно з вказаною ним адресою місця проживання або адресою електронної пошти).

6) відправка всіх листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано особою, відповідальною за ведення діловодства в коледжі.

IV. Розгляд звернень, що надходять від державної установи „Урядовий контактний центр”

1. Звернення громадян, що надходять від державної установи „Урядовий контактний центр”, розглядаються відповідно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення належного реагування на

звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну „гарячу” лінію, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. № 976 (зі змінами). Усі звернення, що надходять від державної установи „Урядовий контактний центр” до коледжу, розглядаються в тому самому порядку, що і у разі письмового звернення, відповідно до розділів II та III цього Порядку.

2. Спеціалісти коледжу забезпечують всебічний, неупереджений та оперативний розгляд кожного звернення, що надходить від державної установи „Урядовий контактний центр”.

3. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'ятнадцяти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом тридцяти днів після їх надходження.

У разі, коли прийнято рішення щодо продовження строку розгляду звернення, заявника в установленому порядку повідомляють та вноситься відповідна інформація до бази даних. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

V. Розгляд звернень громадян, що надходять на телефонну „гарячу” лінію

1. З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян у коледжі функціонує телефонна „гаряча” лінія.

2. Усі звернення, що надходять на телефонну „гарячу” лінію коледжу, реєструються (додаток 4 до цього Порядку) та опрацьовуються у встановленому законодавством порядку.

3. Звернення громадян, що надходять на телефонну „гарячу” лінію коледжу, розглядаються у терміни, визначені Законом України „Про звернення громадян”.

4. Інформація про графік роботи телефонної „гарячої” лінії коледжу розміщується на офіційному вебсайті.

VI. Строки розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян розглядаються у строки, передбачені статтею 20 Закону України „Про звернення громадян”.

2. Строк розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях, починаючи від дати реєстрації, з якої починається строк, до дня присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку розгляду вважається перший після нього робочий день.

3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в строки, встановлені керівництвом коледжу.

4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції коледжу, відповідальний спеціаліст коледжу за розгляд даного звернення громадян у 5-денний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформує громадянина, який подав звернення.

5. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття

обґрунтованого рішення, воно у 5-денний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

VII. Контроль за розглядом звернень громадян

1. Звернення громадян, на які надано проміжні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль знімається тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

2. Контроль за розглядом звернень громадян у коледжі покладається на керівника, який забезпечує своєчасний, правильний і у повному обсязі розгляд звернень громадян.

3. Особа, яка відповідальна за роботу зі зверненнями громадян, щопонеділка до 09.30 надає інформацію про кількість звернень громадян, у яких порушено терміни розгляду, виконавців, які допустили зазначені порушення, та причини порушень керівництву.

VIII. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Після розгляду звернення громадянина підтверджується виконання у РКК.

2. Паперові звернення громадян формуються у справи для подальшого їх зберігання. Відмітка про виконання свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи. Відмітка повинна містити слова „До справи”, посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, який засвідчує його виконання, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення. Якщо звернення громадянина не потребує письмової відповіді, зазначаються короткі відомості про виконання. Зазначені реквізити проставляються від руки.

3. Звернення громадян після їх розгляду з усіма документами та копією листа-відповіді передаються особі, відповідальній за роботу із зверненнями громадян, для формування справ, їх зберігання. Формування і зберігання справ у виконавців забороняються.

4. Документи розміщуються в справах у хронологічному порядку. Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів, їх комплектність. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони формуються до відповідної групи документів.

Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо їх розгляду вміщується в м'яку обкладинку (додаток 5 до цього Порядку) у наступній послідовності: звернення, копія відповіді з відміткою „паперова копія електронного документа”, додані до звернення матеріали, службові і доповідні записки, довідки та інші матеріали. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненнями. Формування справ щодо звернень, які не входять до компетенції коледжу та пересилаються за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі відповідно до статті 7 Закону України „Про звернення громадян”, здійснюється без звернення, оскільки зареєстровані звернення долучаються до РКК.

Пропозиції, заяви, скарги, на які не були надані відповіді, а також

неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

2. Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток 5 до цього Порядку).

3. В коледжі здійснюється зберігання звернень громадян для надання довідок і використання з іншою метою протягом часу, визначеного зведеною номенклатурою справ.

4. Встановлюється п'ятирічний строк зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

ІХ. Аналіз роботи із зверненнями громадян

1. Керівник закладу освіти зобов'язаний систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, з'ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян; аналізувати випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

2. Керівником закладу освіти подається звіт про наслідки розгляду звернень громадян за перший квартал, півріччя, 9 місяців та рік до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, на електронну пошту департаменту освіти і науки, за формами, зазначеними в додатках 6 – 8 до цього Порядку, разом з текстовим аналізом.

Директор Кременецького
медичного фахового коледжу
імені Арсена Річинського, к.м.н.



Петро МАЗУР

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень громадян
в Кременецькому медичному фаховому
коледжі імені Арсена Річинського
(пункт 6 розділу І)

1. Характеристика звернення.

1. Поштою
2. На особистому прийомі
3. Через уповноважену особу
 - 3.1. Надійшли з Офісу Президента
 - 3.2. Надійшли з ВРУ
 - 3.3. Надійшли з СКМУ
 - 3.4. Надійшли з ОДА
4. Через засоби масової інформації
5. Від інших органів, установ, організацій
6. Урядова гаряча лінія

1. За формою надходження

2. За ознакою надходження

1. Первинне
2. Повторне
3. Дублетне
4. Неодноразове
5. Масове

3. За видами

1. Пропозиція (зауваження)
2. Заява (клопотання)
3. Скарга

4. За статтю авторів звернень

1. Чоловіча
2. Жіноча

5. За суб'єктом

1. Індивідуальне
2. Колективне
3. Анонімне

6. За типом

1. Гаряча телефонна лінія керівництва
2. Електронна пошта
3. Контактний центр
4. Лист
5. Усне

7. За категоріями авторів звернень

1. Учасник війни
2. Дитина війни
3. Інвалід Великої Вітчизняної війни
4. Інвалід війни
5. Учасник бойових дій
- 6.1. Учасник АТО
- 6.2. Родичі учасника АТО
- 6.3. Ветеран військової служби
7. Ветеран праці
8. Інвалід I групи
9. Інвалід II групи
10. Інвалід III групи
11. Дитина-інвалід
12. Одинокa мати
13. Мати-героїня
14. Багатодітна сім'я
15. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
16. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС
17. Герой України
18. Герой Радянського Союзу
19. Герой Соціалістичної Праці
20. Дитина
21. Інші категорії
22. Інвалід ЧАЕС
23. Діти-сироти
24. Діти позбавлені батьківського піклування

8. За соціальним станом авторів звернень

1. Пенсіонер
- 1.1. Пенсіонер з числа військовослужбовців
2. Робітник
3. Селянин
4. Працівник бюджетної сфери
5. Державний службовець
6. Військовослужбовець
7. Підприємець
8. Безробітний
9. Учень, студент
10. Служитель релігійної організації
11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
12. Журналіст
13. Інші

9. За результатами розгляду

1. Вирішено позитивно
2. Відмовлено у задоволенні
3. Дано роз'яснення
4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України „Про звернення громадян” (393/96-ВР)
5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України „Про звернення громадян” (393/96-ВР)
6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України „Про звернення громадян”(393/96-ВР)
7. Частково задоволено

II. Орієнтовний перелік питань застосування Класифікатора звернень громадян

Індекс	Зміст питання
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона праці та промислова безпека
090	Охорона здоров'я
092.3	Питання акредитації та ліцензування
094.3	Питання призначення та переміщення кадрів
094.4	Питання атестації медичних кадрів
094.5	Про неправильне звільнення з роботи
094.6	Питання проходження інтернатури
094.7	Питання про підготовку кадрів
094.8	Питання застосування трудового законодавства
096	Санітарно-епідеміологічний стан
100	Комунальне господарство
110	Житлова політика
120	Екологія та природні ресурси
130	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян
140	Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей
150	Молодь. Фізична культура і спорт
160	Культура та культурна спадщина, туризм
170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
180	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації
190	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини
229	Факти проявів ксенофобії
270	Інше

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень громадян
в Кременецькому медичному фаховому
коледжі імені Арсена Річинського
(пункт 5, абзац 2 розділу II)

КРЕМЕНЕЦЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ АРСЕНА РІЧИНСЬКОГО

Усний

№ _____ « _____ » _____ 20 ____ р.

пропозиція
заява
скарга

первинне
повторне
дублетне

неодноразове
масове

чоловік
жінка

Контрольний термін _____

Прізвище, ім'я, по батькові відвідувача _____

Категорія (соціальний стан заявника) _____

Адреса _____

Зміст звернення _____

Резолюція керівника

результат розгляду _____
дата зняття з контролю _____

Директор Кременецького
медичного фахового коледжу
імені Арсена Річинського, к.м.н.

Петро МАЗУР

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень громадян
в Кременецькому медичному фаховому
коледжі імені Арсена Річинського
(пункт 6 розділу II)

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА					<i>Вид звернення</i>	<i>Заява (клопотання)</i>
З а я в н и к	ПІБ заявника		Адреса		<i>За суб'єктом</i>	Індивідуальне
					<i>Кількість авторів</i>	1
			Тел			
	Дата надходження	Реєстраційний індекс	Кореспондент	Дата відправки	<i>Кількість додатків</i>	
		Інші (кореспонденти/адресати)		<i>Кратність</i>	Первинне	
				<i>Архів</i>	3	
Контрольний термін						
Розглядає						
Район розгляду						
Управління головного виконавця						
Результат розгляду					Дата зняття з контролю	
Короткий зміст					Автор РК	
Соціальний стан заявника						
Найменування питання						

Виконавці

Строк	Прізвище	Отримав	Повернув	Примітка	Результат розгляду

Резолюція

<i>Автор резолюції</i>	Мазур Петро Євстахійович	<i>Передано до виконання</i>	
------------------------	--------------------------	------------------------------	--

Директор Кременецького
медичного фахового коледжу
імені Арсена Річинського, к.м.н.

Петро МАЗУР

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень громадян
в Кременецькому медичному фаховому
коледжі імені Арсена Річинського
(пункт 2 розділу V)

KAPTKA

звернення громадянина на телефонну „гарячу лінію” коледжу

Дата звернення „_____” _____ рік

[illegible]

Штамп

**Директор Кременецького
медичного фахового коледжу
імені Арсена Річинського, к.м.н.**

Петро МАЗУР

Додаток 5
до Порядку розгляду звернень громадян
в Кременецькому медичному фаховому
коледжі імені Арсена Річинського
(пункт 3 розділу VIII)

ФОРМА ОБКЛАДИНКИ ДЛЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

**КРЕМЕНЕЦЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ АРСЕНА
РІЧИНСЬКОГО**

СПРАВА № _____

ІНДЕКС ПО КЛАСИФІКАТОРУ: _____

ЗАЯВНИК _____
(прізвище, ім'я, по батькові заявника)

_____ (адреса місця проживання заявника)

КАТЕГОРІЯ ЗАЯВНИКА _____

СОЦІАЛЬНИЙ СТАН ЗАЯВНИКА _____

ЗВІДКИ ОДЕРЖАНО _____

1. ПРОПОЗИЦІЯ

2. ЗВЕРНЕННЯ

3. СКАРГА

ОБГРУНТОВАНО

ЧАСТКОВО ОБГРУНТОВАНО

НЕ ОБГРУНТОВАНО

ЧАСТКОВО ЗАДОВОЛЕНО

ВІДМОВЛЕНО

РОЗ'ЯСНЕНО

ЗВЕРНЕННЯ, ЩО ПОВЕРНУТО АВТОРОВІ

(ст. 5 і 7 ЗУ «Про звернення громадян»)

ПОВЕРНУТО

ЗВЕРНЕННЯ, ЩО ПЕРЕСИЛАЄТЬСЯ ЗА НАЛЕЖНІСТЮ

(ст. 5 і 7 ЗУ «Про звернення громадян»)

ЗВЕРНЕННЯ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЄ РОЗГЛЯДУ

(ст. 8 і 17 ЗУ «Про звернення громадян»)

ДАТА НАДХОДЖЕННЯ: _____

ДАТА ЗАКРИТТЯ: _____

ВИКОНАВЕЦЬ _____

Директор Кременецького
медичного фахового коледжу
імені Арсена Річинського, к.м.н.

Петро МАЗУР

Додаток 6
до Порядку розгляду звернень
громадян у Кременецькому
медичному фаховому коледжі
імені Арсена Річинського

Дані щодо звернень громадян,
які надійшли до _____

(найменування закладу освіти)

за _____ року

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них:															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою																	
2	Від громадян на особистому прийомі																	
3	Через уповноважену особу																	
4	Через органи влади																	
5	з них від Кабінету Міністрів України																	
6	Через засоби масової інформації																	
7	Від інших органів, установ, організацій																	
	Разом																	

1. Колективних. 2. Повторних. 3. Від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни. 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. 5. Пропозиції. 6. Заяви, клопотання. 7. Скарги. 8. Вирішено позитивно. 9. Відмовлено у задоволенні. 10. Дано роз'яснення. 11. Звернення, що повернуто авторів відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян". 12. Звернення, що пересилалась за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян". 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян". 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів. 15. У стадії розгляду.

Примітки:

1. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.

2. Сума значень показників у рядках 1 – 4, 6, 7 має дорівнювати значенню «Разом».

3. Сума значень показників у колонках 5 – 7, а також сума значень показників у колонках 8 – 13, 15 мають дорівнювати значенню в колонці «Кількість звернень»

Директор Кременецького медичного фахового
коледжу імені Арсена Річинського, к.м.п.

Петро МАЗУР

Додаток 7
до Порядку розгляду звернень громадян
у Кременецькому медичному фаховому
коледжі імені Арсена Річинського
(пункт 2 розділу IX)

Дані щодо звернень громадян, які надійшли до _____
(найменування закладу)

		за				року							
Зміст питання		Письмові звернення				Усні звернення				Гаряча лінія			
		Поточний рік		Попередній рік		Поточний рік		Попередній рік		Поточний рік		Попередній рік	
		Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
070	Праця і заробітна плата												
130	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації												
170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність												
140	Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей												
300	Інше												
	Разом												

Примітка. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.

Директор Кременецького медичного фахового
коледжу імені Арсена Річинського, к.м.н.

Петро МАЗУР

**Перелік питань та даних для висвітлення в текстовому аналізі про роботу
зі зверненнями громадян за I квартал, 6 місяців, 9 місяців, за рік**

1. Статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян у порівнянні з показниками за попередній рік. Кількість та питома вага повторних звернень, основні причини їх надходжень.
2. Дані щодо змісту основних питань, що порушують громадяни. Характерні приклади звернень.
3. Кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги).
4. Дані аналізу звернень за місцем проживання заявників. Порівняння з даними попереднього року.
5. Кількість звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни. Основні питання, які ними порушуються.
6. Кількість звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, що потребують соціального захисту та підтримки. Основні питання, які ними порушуються. Як здійснювалися розгляд та вирішення порушених ними питань.
7. Вжиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.
8. Дані щодо кількості та питомої ваги позитивно вирішених питань.
9. Дані щодо особистого прийому громадян керівниками та іншими посадовими особами.
10. Навести факти порушень посадовими особами положень Закону України „Про звернення громадян”.
11. Навести інформацію про розгляд питань щодо стану роботи зі зверненнями громадян на робочих нарадах.

12. Як аналізуються та узагальнюються звернення громадян для виявлення причин, що їх породжують. Навести узагальнений аналіз причин, що породжують звернення громадян, найбільш гострих суспільно значущих проблем, вжиті у межах компетенції заходи щодо їх вирішення. Як ураховано потреби щодо фінансування необхідних заходів під час формування відповідних бюджетів. Навести приклади.

Примітка. Перелік питань та даних не є вичерпним і може бути доповнений з урахуванням специфіки роботи. Усі статистичні дані наводяться у порівнянні з даними року, що передувє звітному, аналізуються та оцінюються причини змін.

**Директор Кременецького
медичного фахового коледжу
імені Арсена Річинського, к.м.н.**



Петро МАЗУР