



**БІЛОЦЕРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я**

від 23 лютого 2021 року

м. Біла Церква

№ 122

Про звіт управління охорони здоров'я міської
ради по роботі зі зверненнями громадян

Заслухавши звіт начальника управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради про роботу зі зверненнями громадян за 2020 рік, відповідно до підпункту 1 пункту «б» частини першої статті 38, статті 40, пункту 2 частини другої статті 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт начальника управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян взяти до відома (додається).

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

Звіт начальника управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян

Робота зі зверненнями громадян в управлінні охорони здоров'я Білоцерківської міської ради проводиться відповідно до вимог Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Реєстрація, виконання та контроль за розглядом звернень громадян проводиться згідно Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

В управлінні охорони здоров'я Білоцерківської міської ради постійно проводиться робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення. На всі звернення громадян, які надійшли в управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради, надані своєчасні відповіді, згідно вимог чинного законодавства. Стан роботи зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі у начальника управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради. Щоквартально проводиться системний аналіз звернень для виявлення причин, що призводять до їх збільшення. З метою попередження повторних звернень працівниками проводиться роз'яснювальна робота із заявниками, надаються консультації. Звернення обговорюються на оперативних нарадах в управлінні охорони здоров'я Білоцерківської міської ради.

За вказаний період до управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради надійшло 344 письмових звернень . В тому числі:

	2019	2020	% - зменшення, + збільшення
Від заявника	26	32	+23,0
Від апарату КОДА	16		-100,0
Від виконавчого комітету міської ради	112	38	-66,0
Від Департаменту охорони здоров'я КОДА	67	11	-83,2
Від Міністерства охорони здоров'я	2		-100,0
Через Урядову «гарячої лінії»	57	247	+333,3
Електронною поштою	9	8	-12,5
Адвокатські запити		2	+100,0
Депутатські звернення		4	+100,0
з інших установ та організацій		2	+100,0
Разом	289	344	+19,0

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень, які надійшли до управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради збільшилася на 55 одиниць (19%.) Найбільша кількість звернень надійшла через Урядову «гарячу лінію» - 247 (71,8%) від виконавчого комітету міської ради - 38 звернень (11,1%), від заявника - 67 звернень (9,3%)

Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях:

Зміст питань			%
--------------	--	--	---

	2019	2020	- зменшення, + збільшення
- про надання медичної допомоги	142	138	-2,8
- про неправомірні дії медпрацівників	6	10	+66,7
- з питань направлення на ЛКК ,МСЕК	28	30	+7,0
-про незадовільну матеріально-технічну базу закладів охорони здоров'я		3	+100,0
- про санаторно-курортне лікування	2		-100,0
- про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	64	72	+12,5
- про реорганізацію закладів охорони здоров'я	2		-100,0
- про санепідзабезпечення населення		40	+100,0
- про порядок видачі листків непрацездатності під час карантину.		12	+100,0
- інші	42	33	-21,3
- подяки	1	4	+300,0
- питання застосування трудового законодавства	2	2	
Разом	289	344	+ 19,0

Результати аналізу письмових звернень за змістом питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень дещо змінилася:

1. Щодо надання медичної допомоги - 138 (40,1%) – у 2020 році, 142 (49,1%) у 2019 році;
2. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення (вакцинами), які закуповуються за рахунок державного бюджету – 72 (20,9%) у 2020 році, 64 (22,1%) у 2019 році;
3. Про санепідзабезпечення населення – 40 (11,6%) у 2020 році, протягом 2019 року звернень з вказаного питання не зареєстровано.

Найбільше звернень надійшло до управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради з питань надання медичної допомоги – 40,1% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 2,8%. Відзначається збільшення кількості звернень порівняно з таких питань: санепідзабезпечення населення, про незадовільну матеріально-технічну базу закладів охорони здоров'я, про забезпечення ліками та виробами медичного призначення, про порядок видачі листків непрацездатності під час карантину.

Відзначається зменшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з питань реорганізації закладів охорони здоров'я, та питань санаторно-курортного лікування .

Загалом в управлінні охорони здоров'я Білоцерківської міської ради вирішено понад половини – 185 (53,8%) питань порушених у зверненнях громадян; надано роз'яснення – 147 (42,7%); направлено за належністю в інші відомства – 10 (2,9%); відмовлено (звернення мають знеособлений характер) – 2 (0,6%).

Особистий прийом громадян в управлінні охорони здоров'я Білоцерківської міської ради ведеться згідно затвердженого графіку та з оформленням відповідного журналу прийому громадян. Графік особистого прийому громадян розміщений на спеціальному стенді у доступному місці. На особистий прийом громадян протягом 2020 року звернулося 25 осіб. У порівнянні з 2019 роком кількість звернень зменшилася на 61,5 %. Значне зменшення кількості звернень пояснюється тимчасовим припиненням проведенням особистого прийому громадян через оголошенням в Україні карантину.

При цьому звернення від громадян приймалися засобами електронної пошти та за допомогою засобів телефонного зв'язку.

	2019	2020	% - зменшення, + збільшення
- про проведення обстеження: МРТ, КТ	18	25	+38,9
- про надання медичної допомоги	29		-100,0
- про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	12		-100,0
- про направлення на ЛКК, МСЕК	2		-100,0
- про призначення та переміщення кадрів			
- подяки			
- інші	4		-100,0
Разом	65	25	-61,5

Пріоритетним напрямом діяльності управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради залишається удосконалення роботи щодо виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Випадків відмов у прийнятті та розгляді оформлених належним чином і поданих у встановленому порядку звернень не було.

Начальник управління охорони
здоров'я Білоцерківської міської ради

Юрій КУХ