



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

від 27 лютого 2024 року

м. Біла Церква

№ 143

Про звіт управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради щодо роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік

Розглянувши пояснювальну записку та заслухавши звіт управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян за 2023 рік, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», статті 40, частини шостої статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян за 2023 рік взяти до відома.

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

Звіт
управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради що роботи зі
зверненнями громадян за 2023 рік

Робота зі зверненнями громадян в управлінні охорони здоров'я Білоцерківської міської ради (далі - Управління) проводиться відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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 з інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа» затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

В управлінні охорони здоров'я постійно проводиться робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення. На всі заяви та звернення громадян, які надійшли в Управління, надані своєчасні відповіді, згідно законодавчих актів. Виконавці за зверненнями громадян обов'язково письмово повідомляють заявників про результати перевірки їх письмових звернень і суть прийнятого рішення. Стан роботи зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі.

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 Управління.

Протягом 2023 року до Управління надійшло 174 звернення.

**Порівняльна таблиця кількості звернень громадян, установ, організацій до
Управління за період 2022 - 2023 років:**

	2022	2023	% - зменшення, + збільшення
Від заявника	25	22	-12,0
Від апарату КОДА	-	-	
Від виконавчого комітету міської ради	43	40	-6,9
Від Департаменту охорони здоров'я КОДА	31	14	-54,8
Від Міністерства охорони здоров'я «гаряча лінія МОЗ»	44	20	-54,5
Через Урядову «гарячу лінію»	83	68	-18,0
Електронною поштою	4	6	+50,0
Адвокатські запити	-	-	
Депутатські звернення	-	2	+100,0
з інших установ та організацій	-	2	+100,0
Разом	230	174	-32,2

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень, які надійшли до Управління, зменшилася на 56 одиниць (32,2%). Найбільша кількість звернень надійшла через Урядову «гарячу лінію» - 68 (39,0%), від виконавчого комітету міської ради - 40 звернень (22,9 %) від заявника - 22 звернення (12,6 %).

**Порівняльна таблиця основних питань, що порушували громадяни у
зверненнях до Управління за період 2022 - 2023 років:**

Зміст питань	2022	2023	%
--------------	------	------	---

			- зменшення, + збільшення
- про надання медичної допомоги	62	63	+1,6
- про надання медичної допомоги умовах реформи	22	14	-9,0
- про незадовільне медичне обслуговування	10	8	-20,0
- з питань направлення на ЛКК, МСЕК	20	22	+10,0
-про незадовільну матеріально-технічну базу закладів охорони здоров'я	2	1	-50,0
- щодо взаємодії між закладами охорони здоров'я первинного та вторинного рівнів надання медичного	10	5	-50,0
- про санаторно-курортне лікування	2	3	+33,3
- про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	56	42	-25,0
- питання COVID-19	7	-	-100,0
- про реорганізацію закладів охорони здоров'я	5	-	-100,0
- про санепідзабезпечення населення	5	-	-100,0
- надання матеріальної допомоги	17	10	- 41,0
- інші	6	3	-50,0
- подяки	4	3	-11,0
- питання застосування трудового законодавства	2	-	-100,0
Разом	230	174	-32,2

Аналіз звернень за змістом основних питань свідчить, що структура звернень, які надійшли до Управління протягом 2023 року наступна: 26,9% складають звернення щодо надання медичної допомоги, 24,1% звернення щодо забезпечення лікарськими засобами і виробами медичного призначення безоплатно, 12,6% щодо роботи ЛКК та МСЕК.

Відзначається збільшення кількості звернень з таких питань: щодо роботи і направлення на ЛКК, МСЕК на 10% та надання медичної допомоги на 1,6%.

Серед авторів звернень переважають незахищені категорії населення. Дану категорію громадян турбують питання щодо забезпечення медичною допомогою на безоплатній умові (кардіо - хірургічною ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами на пільгових умовах або за бюджетні кошти, питання матеріальної допомоги на лікування та можливості компенсації коштів, затрачених на лікування.

Серед основних причин, що призводять до звернень громадян є існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я, особисті витрати пацієнтів на лікування, неповне централізоване забезпечення лікарськими засобами пацієнтів певних категорій захворювань, які потребують високовартісних лікарських засобів, недоукомплектованість кадрами закладів охорони здоров'я.

Разом з тим, відзначається зменшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року: щодо реорганізації закладів охорони здоров'я (-100,0%), щодо COVID-19 (-100,0%), щодо санепід забезпечення населення (-100%).

За результатами розгляду з 174 порушених питань, позитивно вирішено 132 (75,9 %) На 34 (19,5 %) надано роз'яснення. Надіслано за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян» - 6 (3,4 %) звернень, відмовлено у зв'язку з тим, що не можуть бути вирішені в порядку, передбаченому чинним законодавством - 2 (1,1 %) звернення.

Особистий прийом громадян в Управлінні 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 2023 року звернулася 171 особа. У порівнянні з 2022 роком кількість звернень зменшилася на 15,7 % (198). Усі порушені питання вирішено в оперативному порядку

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

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

Т.в. о. начальника
Управління охорони здоров'я

Ольга КОВАЛЬЧУК