

Про звіт управління охорони здоров'я  
Білоцерківської міської ради по роботі  
зі зверненнями громадян за 2021 рік

Розглянувши пояснювальну записку управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради від 27.01.2022 № 01-23-83 та заслухавши звіт начальника управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян за 2021 рік, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», статті 40, частини 6 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт начальника управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян за 2021 рік взяти до відома.

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

Звіт  
начальника управління охорони здоров'я Білоцерківської міської ради по роботі зі  
зверненнями громадян за 2021 рік

Робота зі зверненнями громадян в управлінні охорони здоров'я Білоцерківської міської ради (далі - Управління) 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 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 у начальника Управління. 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.

За 2021 рік до Управління надійшло 436 звернень.

**Порівняльна таблиця кількості звернень громадян, установ, організацій до  
Управління за період 2020 - 2021 років:**

	2020	2021	% - зменшення, + збільшення
Від заявника	32	50	+56,3
Від апарату КОДА	-	-	
Від виконавчого комітету міської ради	38	42	+10,5
Від Департаменту охорони здоров'я КОДА	11	14	+27,3
Від Міністерства охорони здоров'я «гаряча лінія МОЗ»		21	+100,0
Через Урядову «гарячу лінію»	242	291	+19,0
Електронною поштою	8	12	+50,0
Адвокатські запити	2	-	-100,0
Депутатські звернення	4	2	-50,0
з інших установ та організацій	2	4	+50,0
Разом	344	436	+26,0

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень, які надійшли до Управління, збільшилася на 92 одиниці (26%). Найбільша кількість звернень надійшла через Урядову «гарячу лінію» - 291 (66,7%), від заявника - 50 звернень (11,5 %), від виконавчого комітету міської ради - 42 звернень (9,6 %),

**Порівняльна таблиця основних питань, що порушували громадяни у  
зверненнях до Управління за період 2020 - 2021 років:**

Зміст питань	2020	2021	% - зменшення, + збільшення
- про надання медичної допомоги	138	191	+38,4

- про неправомірні дії медпрацівників	10	8	-20,0
- з питань направлення на ЛКК ,МСЕК	30	48	+60,0
-про незадовільну матеріально-технічну базу закладів охорони здоров'я	3	-	-100,0
- щодо взаємодії між закладами охорони здоров'я первинного та вторинного рівнів надання медичного		22	+100,0
- про санаторно-курортне лікування			
- про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	72	78	+8,3
- про реорганізацію закладів охорони здоров'я		5	+100,0
- про санепідзабезпечення населення	40	32	-20,0
- про порядок видачі листків непрацездатності під час карантину.	12	2	-83,3
- інші	33	45	+36,4
- подяки	4	6	+50,0
- питання застосування трудового законодавства	2	8	+300,0
Разом	344	436	+26,0

Аналіз звернень за змістом основних питань свідчить, що у порівнянні з минулим роком структура звернень дещо змінилася: щодо надання медичної допомоги -191(43,8%) у 2021 році, 138 (40,1%) - у 2020 році, про забезпечення ліками та виробами медичного призначення - 78 (17,9 %) у 2021 році, 72 (20,9 %) - у 2020 році, з питань направлення на ЛКК, МСЕК- 48 (11,0%) у 2021 році, 30 (8,7%) - у 2020 році.

Найбільше до Управління надійшло звернень з питань надання медичної допомоги - 43,8 % від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася на 38,4%. Відзначається збільшення кількості звернень з таких питань: направлення на ЛКК, МСЕК, забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

Серед основних причин, що призводять до збільшення кількості звернень громадяни 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 високоякісних лікарських засобів, недоукомплектованість кадрами закладів охорони здоров'я.

Відзначається зменшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року: щодо неправомірних дій медпрацівників (-20,0%), щодо незадовільної матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я (-100,0%), щодо порядку видачі листків непрацездатності під час карантину(- 83,3%).

Загалом в Управлінні вирішено більшість питань порушених у зверненнях громадян - 239 (54,8%); надано роз'яснення - 182 (41,7%); направлено за належністю в інші відомства - 12 (2,7%); відмовлено (звернення мають знеособлений характер) – 3 (0,7 %).

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 2021 року звернулося 32 особи. У порівнянні з 2020 роком кількість звернень збільшилася на 28,0 %.

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.