

ДОВІДКА

Про стан роботи зі зверненнями громадян
у департаменті охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради
за 2024 рік

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» протягом 2024 року у департаменті охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради (далі – Департамент) проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених питань.

Посадовими особами Департаменту вживаються заходи щодо ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами.

У Департаменті відпрацьована дієва система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян.

Систематично проводився аналіз та узагальнення звернень громадян для з'ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих, значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі в Департаменті, керівництвом вживаються необхідні заходи щодо вдосконалення цієї роботи в частині всебічності розгляду, своєчасності та повноти підготовки відповідей громадянам.

За 2024 рік зареєстровано 1739 звернення, що на 6,2 % менше, ніж за 2023 рік (1854 звернень).

З загальної кількості отриманих звернень, обґрунтовані скарги складають 0,3% (6), подяки – 4,0% (72).

Серед авторів звернень 10,6% (1885) складають звернення від осіб пільгової категорії які потребують особливої уваги з боку органів влади щодо задоволення їх повсякденних запитів та життєвих проблем, зокрема:

- особи з інвалідністю внаслідок війни – 0,6% (10),
- особи з інвалідністю – 8,3% (144),
- ліквідатори наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 0,2% (3),
- учасники війни та бойових дій – 1,6% (28),

Дану категорію громадян найбільше турбували питання пільгового медикаментозного забезпечення, лікування та надання матеріальної допомоги.

За результатами розгляду звернень:

- задоволено – 11,0% (193),
- у 88,8% (1543) від загальної кількості зареєстрованих звернень, заявникам надано консультації та роз'яснення щодо норм законодавства, актуальних питань в галузі, а також необхідну довідкову інформацію.
- 0,2% (3) звернень не належали до компетенції закладів охорони здоров'я, та на підставі ч. 3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» пересилались за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомлялось громадянину, який подав звернення.

За звітний період надійшло 101 повторне звернення від заявників та склало 5,8% від загальної кількості. Основні причини надходження:

- незгода заявників з прийнятим рішенням, яке виноситься в межах компетенції згідно з чинним законодавством України;
- заявники, в силу їх захворювання, не сприймають отриману інформацію, або сприймають тільки частину інформації і тому звертаються повторно.

Результати аналізу письмових звернень за змістом питань за 2024 рік свідчать, що найбільший відсоток звернень 18,7% (325) стосувався сприяння у лікуванні та консультативній допомозі, 11,8% (205) – незадовільності медичним обслуговуванням, відмови в медичній допомозі – 9,4% (164) та про забезпечення лікарськими засобами – 8,7% (152).

У порівнянні з 2023 роком на 1,9% збільшилась кількість звернень про організаційні недоліки в роботі закладів охорони здоров'я, на 1,3% про відмову в медичній допомозі та некоректне ставлення медичних працівників.

У порівнянні з 2023 роком на 6,1% зменшилась кількість звернень про забезпечення лікарськими засобами та на 2,5% про сприяння в лікуванні, наданні консультативної допомоги.

До Департаменту надійшло 22 анонімних звернень, що склало 1,3% від загальної кількості. Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» розгляду не підлягали.

Розгляд звернень переважно проводився у термін до 10 днів та дорівнює 69,3%. Порухення термінів розгляду не встановлено.

У Департаменті постійно проводиться робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, сприяння реалізації їх законних прав та свобод, посиленню персональної відповідності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій; об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки

фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.

Заступник директора -
начальник управління організаційно-кадрової
роботи, правового, інформаційного
та технічного забезпечення
департаменту охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради



Олександра БОДНЯ